

Santiago, 19 AGO 2019

MEMORANDUM Nº 1911

DE: JUAN IGNACIO CARMONA ZÚÑIGA
JEFE DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN DE DERECHOS

A: DIRECTORES(AS) REGIONALES

Materia: Instruye precisiones en relación al Informe de Supervisión para proyectos de la modalidad: Oficina de Protección de Derechos (OPD)

Junto con saludar cordialmente, informo a usted que a partir del análisis de los informes de supervisión de las Oficinas de Protección de Derechos – OPD, extraídos desde el Módulo de Supervisión y luego de recepcionar consultas de algunas Direcciones Regionales en relación a la aplicabilidad del actual Informe de Supervisión de Proyectos Ambulatorios, que se utiliza para calificar el proceso de intervención de esta modalidad en la visita trimestral, es necesario socializar y homologar criterios técnicos.

Consecuentemente, se adjunta la Nota Técnica Nº10 denominada: “Especificaciones técnicas para el proceso de supervisión de las Oficinas de Protección de Derechos – OPD”, la cual contiene aportes para el equipo de supervisores, a objeto que se consideren en su aplicación, sólo para el 8% de las atenciones de protección de las OPD, referido al proceso de intervención psico-social que realizan.

Lo anterior, a partir del 1º de agosto del presente año y mientras continúen vigentes las Orientaciones Técnicas de la modalidad, explicitadas en el documento: “Bases y Orientaciones Técnicas de Línea de Acción Oficinas de Protección de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, Año 2015 – 2018”.

Por último, este documento será también remitido a Ud. y a los Coordinadores UPRODE vía correo electrónico, para facilitar su difusión con los supervisores de su región.

Saluda atentamente,


JUAN IGNACIO CARMONA ZÚÑIGA
Jefe Departamento Protección de Derechos
Servicio Nacional de Menores



Distribución

- Direcciones Regionales.
- Subdepartamento Procesos y Soporte
- Subdepartamento Diseño
- Subdepartamento Gestión Territorial
- Archivo Departamento de Protección de Derechos

	Chile en marcha	NOTA TÉCNICA N°10 Especificaciones Técnicas para el proceso de supervisión OPD	REF: DPR.INT.10
			Nº VERSIÓN: 01
			Página 1 de 10

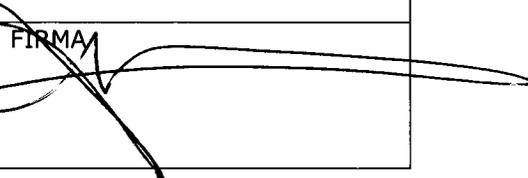
NOTA TÉCNICA N° 10

**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA EL PROCESO
DE SUPERVISIÓN DE LAS
OFICINAS DE PROTECCION DE DERECHOS - OPD**

Departamento de Protección de Derechos

	NOTA TÉCNICA N°10 Especificaciones Técnicas para el proceso de supervisión OPD	REF: DPR.NT.10
		N° VERSIÓN: 01
		Página 2 de 10

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

ELABORADO POR	VALIDADO POR	APROBADO POR
Flora Vivanco Giessen Profesional Sub Departamento Supervisión	Francoise Hahn Luppi Jefa Sub Departamento Supervisión	Juan Ignacio Carmona Zúñiga Jefe Departamento de Protección De Derechos
FECHA: 05.08.2019	FECHA: 09.08.2019	FECHA: 12.08.2019
FIRMAS 	FIRMA 	FIRMA 

HISTÓRICO DE VERSIONES DEL DOCUMENTO			
VERSIÓN	NOMBRE DEPENDENCIA	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	DEPRODE	12/08/2019	Primera Versión

	NOTA TÉCNICA N°10 Especificaciones Técnicas para el proceso de supervisión OPD	REF: DPR.NT.10
		N° VERSIÓN: 01
		Página 3 de 10

1. INTRODUCCIÓN

El Departamento de Protección de Derechos, se encuentra monitoreando la aplicación de los lineamientos técnicos del modelo de supervisión 2019 a través de diferentes acciones que se nutren del módulo de supervisión implementado en la plataforma SENAINFO, llámese reportes, informes, datos estadísticos etc.

La puesta en práctica de esta herramienta tecnológica de supervisión, está generando conocimientos y aprendizajes derivados de la aplicación de los instrumentos de supervisión y sus lineamientos técnicos, insumos que permiten a esta instancia nacional generar retroalimentación para la mejora continua del proceso de supervisión que se está llevando a cabo en cada región de nuestro país.

Este año, una de las tareas de monitoreo, se focaliza en la retroalimentación de los informes de supervisión de proyectos con calificación inferior a dos (2) en a lo menos una (1) dimensión supervisada, análisis que está contribuyendo a visualizar la necesidad de homologar criterios técnicos de supervisión.

Respecto a la línea de acción: Oficinas de Protección de Derechos/OPD, se supervisa mediante la aplicación de los informes de supervisión ambulatorio e Informe de Supervisión de Articulación Local, con frecuencia trimestral.

Las Oficinas de Protección de Derechos, OPD, se encuentran instaladas en 226 comunas a lo largo de las 16 regiones del país, esta oferta tiene por objeto, según lineamientos técnicos de la modalidad *"atender vulneraciones de derechos de niños, niñas y adolescentes, a través de la atención y articulación directa de la respuesta del gobierno local y los actores del territorio..."*. Hasta la fecha, el trabajo de estas oficinas contempla dos componentes metodológicos: "Protección de Derechos Vulnerados" y "Gestión Intersectorial y Articulación Territorial", que se supervisan mediante dos informes diferentes.

La supervisión del componente de protección ha permitido sopesar aciertos y obstáculos a mejorar, uno de los cuales, se refiere al **informe de supervisión para proyectos ambulatorios**, como instrumento de evaluación ex - dure de esta modalidad, el cual presenta contenidos a precisar cuándo se controla o asesora a los proyectos, particularmente, al abordar la atención breve del 8% de los usuarios/as; componente destinado a indagar posibles situaciones de vulneración de derechos y brindar intervención psico-social, cuando se detecta una solución en el corto plazo.

El informe de supervisión valora Ámbitos, Dimensiones y Criterios. La modalidad OPD, cuando califica los **Ámbitos: N°1.- Contexto para la Intervención** (Espacios y Recursos humanos) y **N°2.- Documentación Técnica** (Carpetas y Normativa Vigente del Servicio), lo puede efectuar con seguridad, a diferencia del **Ámbito N°3.- Proceso de Intervención**, en sus Dimensiones de Diagnóstico, Plan de Intervención Individual e Informes de Permanencia, donde surgen dudas y diferencias de criterio al momento de supervisar.

Se trata de aportar a la homologación de criterios técnicos al momento de valorar el informe de supervisión, levantar hallazgos y exigencias acordes a los objetivos de la modalidad, reconociendo que en ocasiones las demandas (Judicatura u otros) sobrepasan las posibilidades de intervención diseñadas para el modelo OPD.

	NOTA TÉCNICA N°10 Especificaciones Técnicas para el proceso de supervisión OPD	REF: DPR.NT.10
		Nº VERSIÓN: 01
		Página 4 de 10

2. OBJETIVO

Analizar el informe de supervisión en todas sus dimensiones y criterios relacionados con el **Proceso de Intervención** y entregar fundamentos técnicos para insumar la calificación de sus criterios, en base al encuadre dado por los lineamientos de la modalidad vigente, y también, desde la gestión del conocimiento recabada desde las Direcciones Regionales. Esto, para una mejor valoración de las prestaciones psico-sociales que deben realizar las Oficinas de Protección de Derechos a los usuarios/a.

3. ALCANCE

Supervisión Técnica de las Unidades de Protección de Derecho de las Direcciones Regionales, para la supervisión de las Oficinas de Protección de Derechos.

4. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

La Nota Técnica N°3 puso a disposición los equipos regionales¹ el Informe de Supervisión de la Articulación Local, como instrumento específico para ese eje incorporándose como parte integral de la supervisión de las OPDs, al establecer su pertinencia técnica complementaria al Informe de Supervisión Ambulatorio, del componente de protección del 8% que ya estaba en vigencia.

En consecuencia, estos dos ejes técnicos deben ser supervisados: protección y articulación local, ambos, con los informes correspondientes, en la frecuencia trimestral establecida, lo cual significa, cuatro (4) supervisiones al año, por cada proyecto OPD, destinando dos visitas a terreno para supervisar el componente protección y otras dos al de articulación local, de forma que se dé cumplimiento a la frecuencia y a la directriz que dice relación con inspeccionar al menos dos veces al año cada ámbito de los informes de supervisión.

¹ Memorando N°131 con fecha 22 de enero del 2019.

5. PROCEDIMIENTO

El informe de supervisión evalúa el **proceso de intervención** en las siguientes dimensiones y criterios, para valorarlos tener en cuenta las siguientes consideraciones técnicas:

INFORME DE SUPERVISIÓN – PROYECTOS AMBULATORIOS

ÁMBITO N°3 - PROCESO DE INTERVENCIÓN	CONSIDERACIONES TÉCNICAS
<p>DIMENSIÓN N°3.1: Informes diagnóstico o de profundización diagnóstica elaborado por el proyecto.</p>	<p>Las OPD tienen como plazo un (1) mes para emitir el Informe descriptivo de vulneraciones de derechos con el análisis situacional y cinco (5) días hábiles en caso de homicidio/parricidio/femicidio.</p>
<p>CRITERIO 3.1.1 Los informes se elaboran en los plazos establecidos en las orientaciones técnicas.</p>	<p>La OPD también debe activar los procedimientos para casos de connotación pública que implican acciones inmediatas. Considerar que la recopilación de antecedentes debe acontecer dentro de las 4 horas de recepcionada la información del caso. Si la información se devela después de las 19 horas, se deberá realizar las visitas antes mediodía (12:00 hrs.) del día hábil siguiente.</p>
<p>CRITERIO 3.1.2 Los informes incluyen los resultados de los instrumentos de evaluación utilizados para la obtención de la información.</p>	<p>Las OPD realizan una evaluación diagnóstica en base a la aplicación de los instrumentos clásicos del trabajo social. Los lineamientos técnicos del modelo solicitan un "análisis situacional", cuyas herramientas psico-sociales a aplicar son: Senainfo, la entrevista al niño/a o adolescente (si corresponde) y al adulto y la visita domiciliaria.</p> <p>Agregar que pueden usar otros instrumentos de evaluación en la entrevista o en un nuevo momento que los equipos profesionales "<i>estimen pertinentes</i>"², lo cual es discrecional, por lo tanto, si se ocupan otras herramientas de diagnóstico, como, por ejemplo, test, cuestionarios, encuestas auto aplicadas, reportes de parentalidad u otros, deben ser de testeo rápido, solamente para visualizar indicadores de protección o riesgo.</p> <p>Además, la asesoría técnica de la supervisión debe apuntar a que estos informes situacionales, sean de calidad, por ello, se debe instar siempre a los equipos OPD a triangular la información con las redes de salud, educación u otras, que han detectado el caso, esto es una exigencia entendida como un estándar mínimo, ya que técnicamente no es posible indagar</p>

² Bases y Orientaciones Técnicas Línea de Acción Oficinas de Protección de Derechos. 2015 – 2018. Pág. N°18

respecto a si existe o no vulneración de derechos, si no se contrasta la información entregada por el niño y/o por el adulto.

CRITERIO 3.1.3 Los informes incluyen antecedentes sobre el ejercicio de la parentalidad de los adultos relacionados con el niño, niña o adolescente.

Este criterio alude a "entregar antecedentes" sobre la capacidad protectora de los adultos, por ello, las OPD, pueden informar acerca de la identificación o constitución del grupo familiar, de las figuras significativas para el niño/a presentes en las redes de la familia y dar su impresión profesional respecto de la capacidad protectora de los adultos en base a los indicadores detectados que pueden constituir o no riesgo para el niño/a.

Si lo estiman pueden aplicar instrumentos de aplicación breve como, por ejemplo: el inventario de Potencial del Maltrato –PMF o el Test de Relaciones Objetales, etc., pero no se trata de valorar el ejercicio de la parentalidad/marentalidad o su idoneidad, con instrumentos formales. (Ese trabajo implica al menos tres meses de evaluación y profundización sobre el caso).

CRITERIO 3.1.4 Los informes dan cuenta de las condiciones de protección y riesgo del niño, niña o adolescentes

Este criterio es clave para un informe situacional pues dará las pistas para el tipo de intervención que la OPD va a sugerir en la derivación. Desde el Proceso de Supervisión se debe asesorar técnicamente para que el informe incluya indicadores de protección versus riesgo tanto del niño/a, la familia como del entorno socio-comunitario.

Cabe tener en cuenta que la OPD dará una primera opinión técnica, donde debe estar presente la mirada eco-sistémica del fenómeno de la vulnerabilidad que se expresa en familias que deben luchar con diversos problemas internos y externos. El estrés familiar y ambiental contribuye a la desprotección de los niños/as, pues el sufrimiento de la familia se expresa en desestabilización, maltrato o negligencia parental, reflejo de factores como: precarización educacional de los adultos y desempleo, crisis recurrentes, duelos, traumas, pérdidas, enfermedades, discapacidades, etc. Al confluir terminan por disociar continuamente la vida familiar haciendo más difícil la mantención y despliegue de las capacidades protectoras hacia los niños/as.

En consecuencia, los informes OPD deben tender a la objetividad, sin poner la atención sólo en la acumulación de factores adversos que sobrecargan el sistema familiar y minimizan los recursos existentes en la familia, ponderando especialmente factores de riesgo, asesorar, para que también se valoren factores y recursos del niño/a, las familias y presentes en la comunidad, dando una connotación más positiva y apoyadora, haciendo énfasis en el potencial.

CRITERIO 3.1.5 Los informes dan cuenta del trabajo realizado en relación al despeje de redes familiares del niño, niña o adolescente

Las OPD, según lineamientos técnicos vigentes y sus propias prácticas; para emitir el informe situacional, deben realizar un primer despeje de las redes familiares de parentesco. Por tanto, este criterio se ha de ponderar sólo como identificación y apreciación del grupo familiar o de los adultos significativos presentes en las redes familiares o significativas que se han detectado y que podrían eventualmente aportar a la protección

 <p>SENAME Ministerio de Justicia y Derechos Humanos</p> <p>Chile en marcha</p> <p>Gobierno de Chile</p>	<p>NOTA TÉCNICA N°10</p> <p>Especificaciones Técnicas para el proceso de supervisión OPD</p>	<p>REF: DPR.NT.10</p>
		<p>Nº VERSIÓN: 01</p>
		<p>Página 7 de 10</p>

de los niños, niñas y adolescentes, pero que deben ser profundizadas en el proyecto de derivación, considerando, por ejemplo, certificado de redes de parentesco otorgado por Registro Civil y otras acciones de más largo plazo.

Esta acción también puede visualizar otros adultos cercanos de la red familiar que podrían apoyar en la superación de situaciones críticas para evitar medidas de acogimiento residencial o familiar que signifiquen la separación de los niños/as de su familia y entorno u otras situaciones de menor envergadura que afecten a la población atendida.

En resumen, pueden detectar las redes familiares en un primer barrido, para la activación efectiva de la protección para el niño, niña o adolescente y sopesar la vulnerabilidad de la familia.

CRITERIO 3.1.6 Los informes dan cuenta de la(s) vulneración (es) que dan origen al ingreso del niño, niña o adolescente al proyecto.

Este criterio se encuadra en emitir informes certeros de la situación de protección o riesgo que están viviendo los niños/as, se trata de establecer con prontitud indicadores de la gravedad de la situación que está viviendo en niño/a o adolescente, esto es fundamental para que se tomen las decisiones oportunas en función de la judicialización, sugerencias de derivación y coordinación para la atención o para el abordaje directo de parte del equipo OPD, cuando puede apoyar y resolver la situación sin riesgo vital para el niño/a.

Recoger información mediante las herramientas clásicas del trabajo social: entrevista al adulto y al niño/a (si es prudente) y triangular información con redes sectoriales, es el mínimo a exigir. Requerir que este informe esté elaborado para todos los casos que recibe OPD, judicializados o no.

Es recomendable como buena práctica que cada OPD elabore un plan de inicio asociado al momento de realizar el análisis situacional de los casos que señale los procedimientos que van a efectuar acordes a su realidad territorial.

El informe del análisis situacional que emita la OPD debe ser un insumo de calidad para la judicatura y los proyectos derivantes, los cuales deben ser remitidos en tiempo y forma a los solicitantes.

CRITERIO 3.1.7 Los informes incluyen información primaria (directamente del niño/a o adolescente y/o adulto relacionado) y secundaria (información desde el establecimiento educacional, de salud, de proyectos donde se encuentra vigente el NNA, histórico Senalinfo u otro)

Indispensable para el análisis situacional levantar la información primaria y secundaria como ya se ha dicho anteriormente.

Conjuntamente con lo anterior, si la conclusión del análisis situacional implica la necesidad de derivar al niño/a, es importante asesorar a la OPD que se debe tender a una derivación asistida, es decir, incluir una coordinación técnica efectiva con el proyecto al cual se está derivando.

Cuando implica **seguimiento**, se debe realizar un acompañamiento, tanto a los niños/as y sus familias que han sido derivados a otros organismos, como a aquellos/as que han sido atendidos por la OPD directamente. Este proceso debe durar 3 meses.

CRITERIO 3.1.8 Los informes incluyen conclusiones, sugerencias técnicas y firmas de los profesionales que los elaboran.

Este criterio se relaciona con la capacidad de síntesis y análisis técnico para distinguir los aspectos relevantes del Análisis Situacional efectuado a partir de la información recabada. Debe señalar factores de riesgo/protectores y recursos del niño/a, la familia y la comunidad y además incluir una priorización de las necesidades de intervención.

Las sugerencias del **análisis situacional** para aquellos casos que no sean abordados directamente por la OPD o casos donde no se deriva a la oferta de protección por no visualizar vulneración de derechos deben señalar claramente el Centro o Proyecto al que se sugiere derivar, incluyendo las coordinaciones realizadas para que se constituya en una derivación efectiva y asistida, como por ejemplo: ampliar investigación (DAM) o medida de protección a otros NNA del contexto, algunas medidas cautelares de prohibición de acercamiento, interrupción de la relación directa y regular con algún adulto significativo, entre otras posibilidades.

INFORME DE SUPERVISIÓN – PROYECTOS AMBULATORIOS

ÁMBITO N°3 – PROCESO DE INTERVENCIÓN

CONSIDERACIONES TÉCNICAS

DIMENSIÓN N°3.2: Plan Intervención Individual

CRITERIO 3.2.1 Los Planes de Intervención Individual incluyen objetivos coherentes en los ejes de intervención (individual, familiar y comunitario), considerando los resultados del proceso de diagnóstico actualizado.

Los PII asociados a aquellos casos que va atender la OPD deben registrar una definición acotada de la situación de vulneración, a partir de la cual se van a **fijar objetivos personalizados y concretos** incluyendo el niño, la familia y comunidad. Éstas deben apuntar a fortalecer aquellos aspectos en que se detectaron alertas de vulneración, por ejemplo: conductas pro-sociales en el niño o adolescente, incrementar la capacidad organizar de forma operativa la vida cotidiana de la familia, reforzar actitud coherente del adulto ante aspectos básicos de la educación y cuidado de sus hijos/as o ampliar la red familiar para solicitar ayuda, entre otras.

CRITERIO 3.2.2 Los Planes de Intervención Individual incluyen objetivos que son realizables en los plazos establecidos en las Orientaciones Técnicas y acordes a las actuales necesidades del niño/a o adolescente y adulto relacionado

Los planes de intervención individual (PII) que elabore una OPD corresponden a aquellos casos factibles de resolver con una intervención psico-social breve, máximo en cuatro (4) meses, por tanto, los **objetivos deberán ser de corto plazo**, operacionalizados a partir de los recursos que el niño y la familia ya tienen y que puede ser potenciados.

CRITERIO 3.2.3 Los Planes de Intervención Individual incluyen actividades que apuntan al logro de los objetivos en los tiempos indicados

Las actividades en coherencia con los objetivos, pueden ser grupales o individuales. Asesorar para que al menos 1 vez por semana se tome contacto presencial con el niño y la familia, de forma que sea posible realizar el plan de intervención con las actividades planificadas.

CRITERIO 3.2.4 Los Planes de Intervención Individual incluyen firmas de los profesionales intervinientes, NNA y adulto relacionado.

La firma de los usuarios, niños, niñas y adolescentes y adulto relacionado y de la familia, implica que el PII es conocido por las personas implicadas y al mismo tiempo refleja que se trabajó de manera participativa. Asesorar para que desde el comienzo de la intervención los usuarios conozcan la calendarización de los plazos y actividades ya consensuadas que implica el PII, reconociendo que puede experimentar modificaciones durante el transcurso de su ejecución.

INFORME DE SUPERVISIÓN – PROYECTOS AMBULATORIOS

ÁMBITO N°3 - PROCESO DE INTERVENCIÓN

CONSIDERACIONES TÉCNICAS

DIMENSIÓN N°3.3: Informes de Permanencia o Informe con Antecedentes Similares

CRITERIO 3.2.1 Los informes incluyen antecedentes de la situación actual del niño, niña o adolescente y adulto relacionado

En esta modalidad no está contemplado realizar informes de avance o permanencia de la intervención, sin embargo, este ámbito del proceso se asimila al **período de seguimiento** que corresponde *"a niños/as que han sido derivados a otros organismos como aquellos que han sido atendidos por la OPD directamente"*³

Bajo ese encuadre el informe de seguimiento debe contemplar una reseña del análisis situacional o descripción breve sobre la situación de vulneración detectada.

CRITERIO 3.2.2 Los informes incluyen evaluación de los objetivos del plan de intervención individual vigente

El informe de seguimiento debe dar cuenta de la efectividad de los objetivos del plan de intervención realizado durante los 4 meses de plazo que se tuvo para ello, incluyendo los resultados o logros alcanzados con el niño/a, la familia y en la comunidad. Esto sólo para los casos atendidos directamente en la OPD.

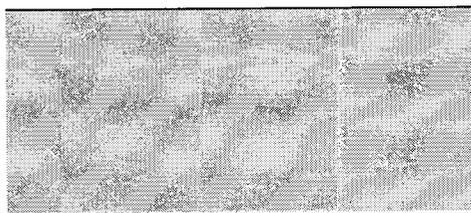
Respecto de aquellos casos que fueron derivados a otra oferta o están en espera de cupo, este informe debe dar cuenta del acompañamiento asistido, a partir de la entrevista puente de derivación, acogida en el proyecto de derivación, apoyos o gestiones jurídicas, contactos con intersector, salud y educación, entre otras.

CRITERIO 3.2.3 Los informes incluyen conclusiones y sugerencias al tribunal de familia que aportan al avance de los procesos de intervención, dejando claridad sobre las acciones a realizar en el nuevo período.

Este criterio es sólo para casos judicializados. Los casos que la OPD atiende directamente no deberían tener esta condición por lo tanto se deben calificar en el informe de supervisión con el numeral cero (0), es decir, no corresponde.

Generalmente, cuando concurren situaciones graves de vulneración la OPD ha derivado a la oferta de Cuidado Alternativo o de Programas Ambulatorios Especializados, por ello, corresponde dar cuenta en el informe de seguimiento de lo

³ Bases y Orientaciones Técnicas Línea de Acción Oficinas de Protección de Derechos. 2015 – 2018. Pág. N°19



efectuado en la derivación asistida, concluyendo sobre el avance concretado en la situación de protección o realizando nuevas sugerencias frente a factores de riesgo, si corresponde. Este informe remitido al tribunal, también puede comprometer acciones por realizar y un nuevo reporte dentro de los plazos, considerando que para las OPD "este proceso debe durar 3 meses".

CRITERIO 3.2.4 Los niños, niñas o adolescentes y /o adulto relacionado tienen conocimientos sobre el trabajo que están realizando los integrantes del equipo profesional del proyecto en beneficio de sus procesos de intervención.

Los usuarios/as, niños/as o adolescentes y familias en todo momento, deben estar en conocimiento de todas las materias que les incumben, las decisiones y procedimientos a seguir deben ser comprendidas por las familias y de los niños según su grado de autonomía y madurez. La participación debe quedar registrada, especialmente en la definición de los PII o en el registro de intervenciones de la derivación asistida.

Asesorar para que los profesionales de los equipos estén conscientes de que nunca se debe incluir en los informes de los casos, nada que a nuestro juicio sea incómodo compartir con los miembros de la familia.

Sub-Departamento Supervisión
Departamento de Protección de Derechos
Agosto -2019