

Santiago, 14 ENE 2019

MEMORANDUM Nº 69

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

A: DIRECTORES(AS) REGIONALES

MAT: Remite Nota Técnica Nº 1 - 2019

Junto con saludarle cordialmente, el presente tiene por objeto remitir Nota Técnica Nº 1 – 2019, “Actualización de Instructivo para la solicitud, seguimiento y evaluación de Planes de Mejora en la Oferta de Protección del Servicio”.

En los Lineamientos de Supervisión Técnica 2019, se indica que, en el marco de la mejora continua, dicho documento puede optimizarse mediante Notas Técnicas desarrolladas por el Departamento de Protección de Derechos, con el objeto de modificar, ampliar, incorporar y/o profundizar aspectos relacionados con el proceso de supervisión. Además, se indica que dichas Notas Técnicas se constituirán en parte integral de los Lineamientos de Supervisión Técnica 2019.

En el mes de diciembre de 2018, este Departamento recibió consultas respecto de los futuros lineamientos de supervisión 2019, entre las que se incluyó temas relacionados con Plan de Mejora. Considerando la actual tecnología del proceso de supervisión donde el seguimiento de los Planes de Mejora se realiza mediante el Módulo de Supervisión, se ha considerado pertinente una modificación de dichos instructivos.

Por lo tanto, todos los documentos anteriores relacionados con instructivos y formatos de Planes de Mejora quedan sin efecto, a partir de la socialización del presente documento.

Por último, en razón de la importancia del presente documento, éste debe ser compartido con la totalidad de los Proyectos de Protección, mediante el Proceso de Supervisión y, a su vez, realizar el seguimiento correspondiente mediante la Dimensión “Normativa Vigente del Servicio” de los Informes de Supervisión vigentes.

Saluda atentamente,


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

PVM/MJE
Distribución:

- Destinatario
- Coordinadores Uprode
- Copia DEPRODE



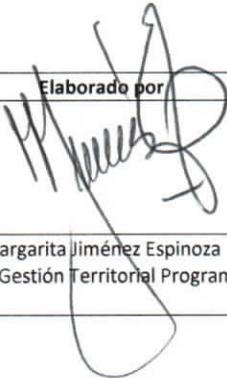
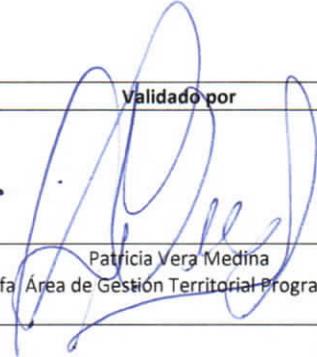
CHILE LO
HACEMOS
TODOS

NOTA TÉCNICA N° 1/19

ACTUALIZACIÓN DE INSTRUCTIVO PARA LA SOLICITUD, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE PLANES DE MEJORA EN LA OFERTA DE PROTECCIÓN DEL SERVICIO

Departamento de Protección de Derechos

ENERO 2019

Elaborado por	Validado por	Aprobado por
		
Margarita Jiménez Espinoza Área de Gestión Territorial Programática	Patricia Vera Medina Jefa Área de Gestión Territorial Programática	Juan Ignacio Carmona Zúñiga Jefe Departamento de Protección de Derechos

I. PRESENTACIÓN

La Directora Nacional, Sra. Susana Tonda Mitri, al inicio de su periodo en la dirección del Servicio, presenta como un primer desafío técnico al Departamento de Protección de Derechos remirar, rediseñar el proceso de supervisión del SENAME, a objeto que éste sea oportuno, eficiente y eficaz, permitiendo responder a las necesidades de apoyo, asesoría y control que se presenta en la oferta de proyectos que conforman la Red de Protección de Derechos instalada en el territorio nacional.

En los Lineamientos de Supervisión Técnica 2019, se indica que, en el marco de la mejora continua, dicho documento puede optimizarse mediante Notas Técnicas desarrolladas por el Departamento de Protección de Derechos, con el objeto de modificar, ampliar, incorporar y/o profundizar aspectos relacionados con el proceso de supervisión. Además, se indica que dichas Notas Técnicas se constituirán en parte integral de los Lineamientos de Supervisión Técnica 2019.

Conjuntamente con lo anterior, el 01 de enero de 2019, se pone en marcha el Módulo de Supervisión en la Plataforma SENAINFO, con el objeto de aplicar tecnología en el proceso de supervisión técnica en terreno y disminuir el tiempo de preparación del Informe de Supervisión. Además, aporta a contar en una misma plataforma con todos los instrumentos de supervisión vigentes.

En el mes de diciembre de 2018, este Departamento recepcionó consultas respecto de los futuros lineamientos de supervisión 2019, las cuales fueron respondidas mediante el Memorando N° 2667 de fecha 28 de diciembre. Entre las consultas de varias Direcciones Regionales se sugiere optimizar el procedimiento de Planes de Mejora y que el Seguimiento, por parte de los supervisores(as) técnicos(as) fuera mediante el Módulo de Supervisión.

Considerando lo anterior, este departamento técnico ha considerado necesario actualizar el instructivo de solicitud, seguimiento y evaluación de Planes de Mejora de Proyectos de Protección incluyendo el formato correspondiente.

Todos los documentos anteriores relacionados con instructivos y formatos de Planes de Mejora quedan sin efecto, a partir de la socialización del presente documento.

Por último, en razón de la importancia del presente documento, éste debe ser compartido con la totalidad de los Proyectos de Protección, mediante el Proceso de Supervisión y, a su vez, realizar el seguimiento correspondiente mediante la Dimensión “Normativa Vigente del Servicio” de los Informes de Supervisión vigentes.

II. SOLICITUD DE PLAN DE MEJORA A LA OFERTA DE PROTECCIÓN

Considerando que el Proceso de Supervisión Técnica 2019 se define como¹:

Proceso de control, retroalimentación, colaboración y análisis crítico del ejercicio, respeto de los derechos y procesos de intervención hacia los niños, niñas, adolescentes y sus familias, por parte de los equipos técnicos en el marco del desempeño de los Proyectos de Protección y Restitución de Derechos del Servicio Nacional de Menores.

y que en los Convenios firmados por los Organismos Colaboradores en los procesos licitatorios de la oferta de protección del Servicio incluyen los siguientes acápite:

- **“SEXTA:** De las principales obligaciones del colaborador acreditado.

Durante la ejecución del proyecto, el colaborador se compromete a cumplir especialmente las siguientes obligaciones:

- a) Otorgar atención a todo niño, niña o adolescente que sea enviado al proyecto por un Tribunal de Justicia.
- t) Cumplir las normas e instrucciones generales o especiales que, en materias técnicas, administrativas y financiero-contables, le imparta el SENAME.

- **UNDÉCIMA:** De la supervisión:

La evaluación de los convenios se dirigirá a verificar:

- a. El cumplimiento de los objetivos.
- b. El logro de los resultados esperados especificados en el respectivo convenio.
- c. La calidad de la atención.
- d. Los criterios empleados por el colaborador acreditado para decidir el ingreso y el egreso de niños, niñas o adolescentes.

En el proceso de supervisión de la evaluación de la ejecución del proyecto, se considerará la entrega por parte del supervisor/a de la Dirección Regional, de informes periódicos de evaluación sobre los avances del proyecto”.

el Organismo Colaborador debe velar por entregar una atención de calidad a los niños, niñas y adolescentes y el proceso de supervisión debe controlar, pero también retroalimentar y colaborar técnicamente para la superación de las falencias detectadas.

En este proceso se enmarca el **Plan de Mejora, cuyo objetivo es:**

Subsanar hallazgos², por parte del Proyecto de Protección, detectados mediante del Proceso de Supervisión Técnica, que sobrepasan el tiempo determinado para la superación de ellos **posterior a un segundo compromiso** expuesto en los Informes de Supervisión y no resuelto por parte de dicho Proyecto.

¹ Lineamientos de Supervisión Técnica 2019, Página Nº 9

² Estos hallazgos deben ser asociados a “Plan de Mejora” en el Informe de Supervisión del Módulo de Supervisión de la Plataforma Senainfo.

Las acciones a realizar relacionadas a la solicitud de un Plan de Mejora son:

- a. Posterior a evaluar que un Proyecto de Protección no da cumplimiento a un segundo compromiso sobre el mismo hallazgo, se debe solicitar, mediante Carta del Director(a) Regional al Proyecto de Protección, con copia al Organismo Colaborador correspondiente, Plan de Mejora, el cual debe estar enviado a la Dirección Regional correspondiente en no más de 10 días hábiles.

Plazo de Cumplimiento de los objetivos del Plan de Mejora:

1. Si el objetivo se relaciona con infraestructura y/o equipamiento, el plazo de cumplimiento no puede superar los 6 meses.
 2. Si el objetivo se relaciona con recurso humano, el plazo de cumplimiento no puede superar los 4 meses.
 3. Si el objetivo se relaciona con falencias técnicas, el plazo de cumplimiento no puede superar los 2 meses.
-
- b. Una vez recepcionado en la Dirección Regional el Plan de Mejora realizado por el Proyecto de Protección, éste debe ser enviado al día siguiente de su recepción al Departamento de Protección mediante correo electrónico dirigido a pvera@sename.cl y mjimenez@sename.cl.
 - c. El Plan de Mejora debe ser analizado por parte del Departamento Técnico y realizar retroalimentación a la Dirección Regional en no más de 3 días hábiles desde el momento de su recepción, mediante correo electrónico al coordinador(a) Uprode.
 - d. La Uprode, considerando la retroalimentación de la instancia nacional y su análisis técnico, realiza validación del Plan de Mejora o Retroalimentación al Proyecto de Protección para que sean modificados los aspectos considerados deficientes. Esta decisión debe ser compartida con el Proyecto de Protección en no más de 7 días hábiles, mediante Carta desde el Director(a) Regional al Proyecto de Protección, con copia al Organismo Colaborador.
 - e. El Proyecto cuenta con 7 días hábiles para enviar el Plan de Mejora definitivo a la Dirección Regional correspondiente.
 - f. Al momento de contar con Plan de Mejora definitivo, la Dirección Regional lo remite al Departamento Técnico en no más de 7 días hábiles e incluye una copia en la carpeta del Proyecto³.

III. SEGUIMIENTO DE PLAN DE MEJORA DE LA OFERTA DE PROTECCIÓN

El supervisor(a) Técnico(a), considerando el Módulo de Supervisión, realiza el seguimiento del Plan de Mejora mediante el seguimiento de los compromisos adquiridos por parte del Proyecto.

Cabe recordar, según lo compartido en las capacitaciones del Módulo de Supervisión a las 15 regiones, que el "Seguimiento" en el Módulo de Supervisión, se puede realizar en una visita a terreno como con una acción intervisita. Todo dependerá del hallazgo levantado por parte del profesional del Uprode y la posibilidad de verificar dicho cumplimiento.

Conjuntamente con lo anterior, recordamos que cuando un hallazgo es subsanado por parte del Proyecto y que éste ameritó o es parte de un Plan de Mejora puede subir medio de verificación al Módulo de Supervisión y de esta forma dar como terminado el seguimiento de dicho hallazgo.

³ Por lo tanto, todo el proceso de validación de un Plan de Mejora no debe superar el mes.

Por lo tanto, y considerando la actual tecnología, **no se hace necesario que los supervisores(as) técnicos(as) completen formato de Seguimiento de Planes de Mejora**, sino más bien, que dichos profesionales cumplan fielmente las acciones indicadas en la presente Nota Técnica⁴, especialmente lo relacionado al Módulo de Supervisión.

Por lo anterior se hace relevante y absolutamente necesario que cada vez que un hallazgo levante o sea parte de un Plan de Mejora, el supervisor(a) técnico(a) lo identifique en el Informe de Supervisión correspondiente.

Recuadro que se debe marcar

Ingreso de datos

0/2500

Solución inmediata Si No

Compromiso

Descripción del Compromiso:

0/2500

Plan de mejora

Días estimados para cumplimiento:

Guardar Cerrar

IV. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO, POR PARTE DEL PROYECTO, DEL PLAN DE MEJORA

Terminado el plazo para el cumplimiento de todos los objetivos del Plan de Mejora, considerando que dichos plazos pueden ser diferentes, las acciones a seguir son las siguientes:

- a. **Si el Proyecto da cumplimiento al 100% de los objetivos del Plan de Mejora en los tiempos comprometidos**, la Dirección Regional envía Carta al Proyecto con copia al Organismo Colaborador dando término al Plan de Mejora correspondiente.
- b. **Si el Proyecto no da respuesta al 100% de los objetivos del Plan de Mejora en los tiempos comprometidos**, y considerando que todos los Convenios de adjudicación de la oferta de protección con los Organismos Colaboradores indican:

OCTAVA: Del término unilateral y modificaciones de convenio.

El Sename estará facultado, según el artículo 37 de la Ley 20.032, para poner término anticipado dando el aviso correspondiente al Colaborador Acreditado con 60 días hábiles, de anticipación, o modificar los convenios, **cuando los objetivos no sean cumplidos, o los resultados no sean alcanzados en el grado de acordado como mínimamente satisfactorio o, cuando los derechos de los niños, niñas o adolescentes no están siendo debidamente respetados,**

⁴ Para el Seguimiento de un Plan de Mejora solamente se debe solicitar al Módulo de Supervisión un reporte sobre el seguimiento de los hallazgos del Proyecto que ameritó Plan de Mejora.

siempre que no altere las bases ni el proyecto, en aspectos esenciales. La modificación deberá ser suscrita y aprobada a través de un determinado acto administrativo.

De igual manera, se podrán producir modificaciones al Convenio como resultado de las observaciones de la Evaluación de Desempeño, bajo las mismas condiciones descritas anteriormente.

Asimismo, si el Colaborador Acreditado le comunica a este Servicio, de su intención de no continuar con la ejecución del proyecto antes de su fecha de término, por cuanto existen hechos que hacen imposible llevar a buen término su ejecución, se obliga a notificar al Servicio, con el objeto de que sea éste quien adopte la decisión de poner término o no al convenio, por escrito mediante carta dirigida al Director Nacional o Director/a Regional, con, a lo menos, 60 días hábiles de anticipación, debiendo lograr la ubicación de los niños, niñas y adolescentes en otros proyectos de similares características, conforme al plan de intervención individual (PII) respetando la zona geográfica de procedencia de los/as niños/as y adolescentes atendidos.

y a su vez, considerando que todos los hallazgos que se levantan en el Proceso de Supervisión y que comprometen exigencias hacia el Proyecto, se relacionan directamente con **“objetivos no cumplidos, o los resultados no alcanzados en el grado de acordado como mínimamente satisfactorio o, cuando los derechos de los niños, niñas o adolescentes no están siendo debidamente respetados”**, y en algunas ocasiones hallazgos que pudieran implicar incrementar la vulneración de derechos, riesgo vital para el niño, niña o adolescente del proyecto, se establece:

- a. La Dirección Regional envía Carta al Proyecto con copia al Organismo Colaborador indicando la exigencia de la realización de modificación al Plan de Mejora.
- b. El Proyecto modificar el Plan de Mejora, incluyendo solamente aquellos objetivos no cumplidos del Plan inicial, con un plazo máximo de cumplimiento para cada uno de ellos de 2 meses. Dicho Plan de Mejora Modificado debe ser enviado a la Dirección Regional en no más de 7 días.
- c. Desde el Proceso de Supervisión, utilizando la Dimensión “Normativa vigente del Servicio”, se realiza seguimiento del cumplimiento de los hallazgos considerando el plazo indicado en la modificación del Plan de Mejora.
- d. Si el Proyecto da respuesta a los objetivos faltantes, la Dirección Regional envía Carta al Proyecto con copia al Organismo Colaborador dando término a la modificación del Plan de Mejora correspondiente.
- e. Si el Proyecto no da respuesta a los objetivos del Plan de Mejora Modificado:
 - i) **Si es un Proyecto Ambulatorio**, realizar Informe Técnico⁵ solicitando al Director(a) Regional término unilateral del Proyecto, enviando copia de dicho Informe al Departamento Técnico.
 - ii) **Si es un centro de Cuidado Alternativo Residencial**, realizar Informe de Cumplimiento de Plan de Mejora que sustente calificaciones deficientes en Pauta de Desempeño Anual y/o realizar Informe Técnico⁶ solicitando al Director(a) Regional término unilateral del Proyecto.

Cabe destacar que la decisión de realizar término unilateral del Proyecto no es de responsabilidad de las Unidades de Protección de Derechos, **sino que su función** es visualizar situaciones complejas de los proyectos, levantar hallazgos, realizar seguimiento de los compromisos asociados y, por último, entregar información técnica a las autoridades, tanto regionales y nacionales respecto el funcionamiento de los proyectos de protección de la región, siendo dichas autoridades las responsables de la toma de decisión de un término unilateral del Proyecto.

A continuación, se presentan:

- Formato de Plan de Mejora que incluye la presentación, retroalimentación y aprobación del mismo
- Formato de Informe Técnico para la solicitud de término unilateral del Proyecto

⁵ Se adjunta formato

⁶ Se adjunta formato



CHILE LO
HACEMOS
TODOS

PLAN DE MEJORA DE LA OFERTA DE PROTECCIÓN⁶

1. ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORA

I. ANTECEDENTES GENERALES DEL PROYECTO:

Región			
Fecha de elaboración del Plan de Mejora			
Nombre del Proyecto			
Código del Proyecto			
Nombre Organismo Colaborador			
Calidad Jurídica del Proyecto	Convenio Vigente	Resolución de Urgencia	
Número de Plazas convenidas			
Nombre del Director(a) del Proyecto			
Nombre del supervisor(a) técnico(a) a cargo del Proyecto			
Fecha de inicio del Plan de Mejora		Fecha de Término del Plan de Mejora	

⁶ El presente formato incluye la presentación, seguimiento y aprobación del Plan de Mejora realizado por parte del Proyecto de Protección. Si el Plan de Mejora presentado inicialmente no amerita realizar correcciones técnicas, se debe indicar en el acápite de Seguimiento para posteriormente validar, mediante firmas, en el acápite Plan de Mejora Definitivo.

II. ANTECEDENTES SOBRE LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORA: Completar el siguiente cuadro en relación a la cantidad de hallazgos por lo que amerita el Plan de Mejora⁷, expuestos en los Informes de Supervisión.

Fecha de Informe de Supervisión donde se detecta el hallazgo por primera vez	Descripción del Hallazgo	Descripción del 1º Compromiso	Fecha para el cumplimiento del 1º Compromiso	Fecha de Informe de Supervisión donde se detecta el hallazgo por segunda vez	Descripción del Hallazgo	Descripción del 2º Compromiso	Fecha para el cumplimiento del 2º Compromiso

III. PLAN DE MEJORA: Los objetivos del Plan de Mejora deben estar en cantidad y directa relación con cada uno de los hallazgos detectados en el Proceso de Supervisión.

Objetivos	Resultados Esperados	Actividades	Medios de Verificación	Plazos ⁸

Elaborado por⁹
XXXXXXX, XXXXXX, XXXXXX Proyecto XXXXXXXX

⁷ Dichos hallazgos deben ser compartidos desde el Proceso de Supervisión

⁸ Los plazos para el cumplimiento de los objetivos no deben superar los **6 meses** cuando se relacionen con infraestructura o equipamiento, **4 meses** al relacionarse con recurso humano y **2 meses** ante falencias técnicas.

⁹ Esta firma corresponde al momento de la elaboración del Plan de Mejora

2. RETROALIMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA

Marcar con una X lo que corresponde:

Plan de Mejora presentado por el Proyecto no amerita retroalimentación	Plan de Mejora presentado por el Proyecto amerita retroalimentación

Objetivos ¹⁰	Retroalimentación

Retroalimentado por
XXXXXXX Supervisor(a) Técnico(a)

¹⁰ Se debe incluir el 100% de los objetivos del Plan de Mejora. Si alguno de ellos no amerita retroalimentación se indica "Sin Observación"

3. PLAN DE MEJORA RECTIFICADO POR PARTE DEL PROYECTO DE PROTECCIÓN

Objetivos	Resultados Esperados	Actividades	Medios de Verificación	Plazos ¹¹

Elaborado por	Retroalimentado por	Validado por	Aprobado por
XXXXXXX, XXXXXX, XXXXXX Proyecto XXXXXXX	XXXX Supervisor(a) Técnico(a)	XXXXXX Coordinador(a) Unidad de Protección de Derechos	XXXX Director(a) Regional

¹¹ En la Modificación del Plan de Mejora, los plazos para el cumplimiento de los objetivos no deben superar los 3 meses.



**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**

INFORME TÉCNICO – PLAN DE MEJORA

I. ANTECEDENTES GENERALES DEL PROYECTO:

Región			
Código del Proyecto			
Nombre del Proyecto			
Nombre del Director(a) del Proyecto			
Nombre Organismo Colaborador			
Calidad Jurídica del Proyecto	Convenio Vigente	Resolución de Urgencia	
Nombre del supervisor(a) técnico(a) a cargo del Proyecto			
Fecha de inicio del Plan de Mejora		Fecha de Término del Plan de Mejora	

II. ANTECEDENTES DEL PLAN DE MEJORA Y SU MODIFICACIÓN

Fecha de elaboración del Plan de Mejora		
Nº de Objetivos no cumplidos	Relacionados con financiamiento	Relacionados con falencias técnicas
Fecha de elaboración de la Modificación del Plan de Mejora		
Nº de Objetivos no cumplidos	Relacionados con financiamiento	Relacionados con falencias técnicas

II. ANÁLISIS TÉCNICO

Considerando que todos los Convenios de adjudicación de la oferta de protección con los Organismos Colaboradores indican:

OCTAVA: Del término unilateral y modificaciones de convenio.

El Sename estará facultado, según el artículo 37 de la Ley 20.032, para poner término anticipado dando el aviso correspondiente al Colaborador Acreditado con 60 días hábiles, de anticipación, o modificar los convenios, **cuando los objetivos no sean cumplidos, o los resultados no sean alcanzados en el grado de acordado como mínimamente satisfactorio o, cuando los derechos de los niños, niñas o adolescentes no están siendo debidamente respetados**, siempre que no altere las bases ni el proyecto, en aspectos esenciales. La modificación deberá ser suscrita y aprobada a través de un determinado acto administrativo.

De igual manera, se podrán producir modificaciones al Convenio como resultado de las observaciones de la Evaluación de Desempeño, bajo las mismas condiciones descritas anteriormente.

Asimismo, si el Colaborador Acreditado le comunica a este Servicio, de su intención de no continuar con la ejecución del proyecto antes de su fecha de término, por cuanto existen hechos que hacen imposible llevar a buen término su ejecución, se obliga a notificar al Servicio, con el objeto de que sea éste quién adopte la decisión de poner término o no al convenio, por escrito mediante carta dirigida al Director Nacional o Director/a Regional, con, a lo menos, 60 días hábiles de anticipación, debiendo lograr la ubicación de los niños, niñas y adolescentes en otros proyectos de similares características, conforme al plan de intervención individual (PII) respetando la zona geográfica de procedencia de los/as niños/as y adolescentes atendidos.

y a su vez

Incluir aportes desde el proceso de supervisión

Por lo tanto, la Unidad de Protección de Derechos, solicita el término unilateral por parte del Servicio del Proyecto de Protección individualizado.

XXXXXXX Supervisor(a) Técnico(a)	XXXXXX Coordinador (a) Unidad de Protección de Derechos