

Santiago, 22 ENE 2019

MEMORANDUM Nº 131

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

A: DIRECTORES(AS) REGIONALES

MAT: Remite Nota Técnica Nº 2 y Nº 3 - 2019

Junto con saludarle cordialmente, el presente tiene por objeto remitir Nota Técnica Nº 2 y Nº 3 – 2019, donde la primera corresponde a temas relacionados con “Respuestas a consultas técnicas respecto a la puesta en marcha de los lineamientos de supervisión y Módulo en la Plataforma Senainfo 2019 y Actualización de la Nota Técnica Nº 1 – 2018”, y la segunda con “Nuevo Informe de Supervisión – Modalidad OPD – Articulación Local”.

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.

Por lo tanto, al momento de recepción del presente, las Notas Técnicas Nº 2 y Nº 3 se constituyen en parte integral de los actuales Lineamientos de Supervisión Técnica 2019.

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



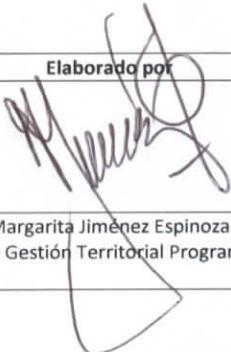
**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**

NOTA TÉCNICA N° 2/19

- RESPUESTAS A CONSULTAS TÉCNICAS RESPECTO A LA PUESTA EN MARCHA DE LOS LINEAMIENTOS DE SUPERVISIÓN Y MÓDULO EN LA PLATAFORMA SENAINFO 2019
- ACTUALIZACIÓN NOTA TÉCNICA N° 1 – 2018

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

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.

Considerando lo anterior, y en relación a un gran número de consultas recepcionadas en este Departamento, tanto mediante correo electrónico y/o consultas telefónicas respecto a especificaciones, aclaraciones de los nuevos lineamientos de supervisión y en la puesta en marcha del actual módulo de supervisión, se hace necesario compartir con todas las Direcciones Regionales de dichas respuestas, las cuales se constituyen, desde el momento de recepción del presente documento, en parte integral de los Lineamientos de Supervisión Técnica 2019.

II. PREGUNTAS/RESPUESTAS RELACIONADAS CON LA PUESTA EN MARCHA DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN 2019

CONSULTA

1. Teniendo en cuenta las instrucciones emanadas para la supervisión de la OPDs 2019 y de acuerdo a lo informado en los lineamientos técnicos se supervisa el 8% de protección, por lo que el área intersectorial no es posible visualizarla y evaluarla. En Proyecto licitado la matriz contempla el cumplimiento de actividades comunitarias, incluyendo prevención y la participación, objetivos que se encuentran a cargo del rol de educadora comunitaria, cargo que se encuentra establecido en las bases y que en estricto rigor no se evaluaría bajo la modalidad de supervisión dispuesta. La Educadora comunitaria, ante la información, consulta sobre qué rol deberá cumplir, toda vez que el seguimiento de su cumplimiento no será evaluado, esto de acuerdo a instrumento de supervisión, por lo que la consulta también va de la mano de aclarar su rol dentro del equipo OPD. De acuerdo al punto anterior, durante el año 2019 mantienen agendadas actividades que contemplan dar cumplimiento a los objetivos por lo que no será posible evaluar el cumplimiento. Las autoevaluaciones de OPD, requieren la evaluación del criterio de prevención y participación, por lo tanto, cómo será la forma de evaluar, teniendo presente que en la región tenemos 9 OPDs de las cuales 6 tienen vigencia 2018-2021. Es necesario, de acuerdo a la realidad de hoy definir si se confeccionará informe diferenciado para la supervisión de las OPDs, dispositivos que hasta el 2018 su importancia radicaba en la prevención y participación acciones que sin duda fortalecieron y permitieron, por una parte la participación activa, y por otra la prevención y detección de vulneraciones de derechos que no se encontraban visualizadas, en este caso por ejemplo en la Comuna de Alto del Carmen, siendo OPD el único dispositivo presente de SENAME. La solicitud a la aclaración de estas consultas responde a entregar información adecuada a los equipos OPDs, con la finalidad que den cumplimiento a lo comprometidos en los respectivos convenios.

RESPUESTA

1. Efectivamente cuando se crearon los lineamientos de supervisión 2019 y aprobaron mediante Resolución Exenta, este Departamento técnico no contaba con la información que la modalidad OPD volvería a estar bajo nuestra responsabilidad. Considerando lo anterior, se instruye que toda la oferta OPD debe ser supervisada por las Unidades de Protección, focalizando y centrando sus acciones en el 8% de las plazas comprometidas para la atención psicosocial. Por lo tanto, esta modalidad de atención debe ser supervisada, utilizando el Informe de Supervisión de la modalidad Ambulatorio. Sin desmedro de lo anterior, se creará y subirá al Módulo de Supervisión de la Plataforma Senainfo el Informe de Supervisión – Modalidad OPD – Articulación Local, a más tardar el 31 de enero del presente año.

2. En el informe de supervisión de proyectos ambulatorios, que debí aplicar por una supervisión extraordinaria a un proyecto PRM, proceso en el que necesitaba evaluar del ámbito 2 Documentación Técnica, sólo la dimensión 2.2 Normativa Vigente del Servicio, debí marcar también la dimensión anterior 2.1 (la que tuve que calificar con 0 pues no aplicaba su revisión), como señala en el lineamiento.
3. Respecto al objetivo de supervisión, tenemos algunas dudas en el equipo, si es "aplicar tecnología en el proceso de supervisión técnica en terreno y disminuir el tiempo de preparación del informe de supervisión" o el objetivo es acorde a la modalidad a la cual se supervisa
4. Sabemos de manera informal que la UPPG nivel nacional se ha disuelto. Es importante señalar que nuestra Dirección Regional, contaba con UPPG Regional. Por lo que nos cabe la duda si los supervisores, deben supervisar bajo las Tablet y serán parte de la Muestra para la metra CDC. Hasta el momento ellos no estaban en uso de dichas Tablet e incluso a la fecha a ellos no les ha llegado dicho instrumento de supervisión.
5. Hemos sabido que 24 horas también finalizó y es parte de UPRODE, dichos proyectos también cuentan con el deber de supervisar por Tablet. ¿Ellos se rigen por otro lineamiento? O debe adecuarse al de DEPRODE tan solo. Qué pasará con las coordinaciones que debía hacer?
6. Al planificar las supervisiones de mi unidad, planifico las mías, por lo cual mis informes serán realizados por mí y aprobados por mí, lo cual igual es complejo ... dado que esta fue una observación que realizó contraloría (duplicidad de funciones).
7. La coordinadora está de vacaciones, puedo usar su clave y firmar los Informes de Supervisión?
8. Al señalar hallazgos ¿no se puede seleccionar más de un niño/a de la muestra? Por ejemplo si 5 de las carpetas revisadas no cuentan con informe de profundización diagnóstica, el sistema sólo me permite seleccionar un niño.
2. Efectivamente está la posibilidad que cuando se debe visitar un proyecto por una supervisión de urgencia, se califique con "0" todos los criterios de otra dimensión con el objetivo de cumplir los Lineamientos de Supervisión 2019 y los objetivos de realizar este proceso adicional.
Sin desmedro de lo anterior, se sugiere que en la situación anteriormente mencionada (supervisión de urgencia) se pueda analizar cual otra dimensión se puede calificar, en primera instancia para optimizar las visitas a terreno (idealmente alguna dimensión que se relacione con la situación de urgencia) y en segundo lugar para dar cumplimiento, en forma más técnica, a los lineamientos vigentes.
3. El objetivo de la supervisión se relaciona con las dimensiones que el supervisor va a abordar en la visita. En los lineamientos no se priorizó el tiempo de permanencia del profesional en el proyecto, sino cumplir con dicho objetivo. Por lo tanto, se debe indicar, a lo menos las dos dimensiones que se van a abordar.
4. Los Lineamientos de Supervisión Técnica 2019, corresponden a la normativa para la oferta de protección regional. Considerando que efectivamente la modalidad de atención OPD vuelve a estar bajo la responsabilidad del Deprode, dicha oferta debe ser supervisada por la Uprode y de esta forma se incluye en la medición de la Meta CDC Regional, Indicador N° 4. Por otro lado, **cabe recordar que la Tablet es solo un dispositivo**, y que contando o no contando con él, el proceso de supervisión se puede realizar perfectamente en el Módulo de Supervisión de la Plataforma SENAINFO. Por lo tanto, a partir del mes de enero 2019, todo supervisor(a) técnico(a) puede realizar su trabajo en el Módulo de Supervisión. En relación a los profesionales que dependían de la UPPG, cada Director Regional definirá si éstos se integran a la Unidad de Protección a cumplir funciones de supervisor/a técnico, para dicha situación se solicita se envíe el nombre del profesional a objeto de solicitar que cuente con la Tablet
5. Los proyectos PIE 24 Horas, PDC, PDE y PPF 24 Horas, son parte de la oferta de protección regional, por lo tanto, se rigen por la respuesta anterior.
6. Cuando un coordinador o coordinador subrogante supervisa proyectos de protección, **NO** puede firmar como supervisor y como coordinador en el Informe de Supervisión. En dicho caso, el profesional solo firma como supervisor y el coordinador subrogante firma como coordinador. Se reitera la importancia de no sobre cargar a los Coordinadores UPRODE a objeto de cumplir con lo indicado por la CGR.
7. Cuando un supervisor, coordinador o Director Regional, se encuentra de vacaciones, licencia médica, cometido funcional o cualquier otra actividad que implique no estar en la Dirección Regional, **NO se puede utilizar su clave de SENAINFO por ningún motivo** (Multa para el Servicio) sino que debe asumir el subrogante.
8. Cada hallazgo de algún criterio solo se puede asignar a 1 niño de la muestra que se seleccione. Por lo tanto, si se revisan 5 carpetas y en 4 de ellas se encuentra el mismo hallazgo, lo que se debe hacer es levantar un hallazgo (aunque sea el mismo texto) por cada uno de los 4 niños. De esta forma

9. Quisiéramos consultar respecto al formato de análisis de caso para programas ambulatorios, será posible enviarlo, esto a raíz que debemos supervisar los FAE ya que para el presente año son considerados ambulatorios

10. Donde se consignan los seguimientos de 2308/2309 en el caso del instrumento Supervisión Inicial y Supervisión Diurna, residencialidad. ¿en conclusiones?? Lo anterior por cuanto estos instrumentos no te permiten acceder al área procesos de intervención, ámbito documentación técnica, dimensión normativa vigente del servicio, para consignar verificadores y situación de las circulares.

11. ¿Las supervisiones nocturnas también se planifican en la plataforma?

12. Se pueden seleccionar dos ámbitos para revisar dos dimensiones (uno de cada uno). El problema es que después el sistema me pide que le ponga puntaje a las otras dimensiones que no veré. ¿Qué se hace ahí?

13. Me imagino que está viendo que no sea necesario hacer eso, porque igual es tiempo innecesario que se pierde.

14. En relación a los ingresos por 80 Bis, de acuerdo a los lineamientos de supervisión 2019 no queda claro si continuamos nosotros con la revisión y en que apartado del módulo se consignaría?

15. Situación 1: ejemplo voy a supervisar, aún estoy en los 15 días de plazo para las firmas, pero ya cerré el informe, y me sale una circular. Planifico una nueva supervisión en el mes, ¿se puede

quedan independiente las soluciones de dichos hallazgos, en consideración que, por ejemplo, cuando se realice seguimiento de las exigencias relacionadas a dichos hallazgos, puede que el proyecto de solución a 3 de los 4 niños, de esta forma puedes dar por cumplido los que corresponden y al otro niño por tanto se debería levantar un nuevo hallazgo.

9. En los actuales lineamientos e instrumentos de supervisión no se aborda puntualmente el tema de análisis de caso, por lo tanto, no hay formato para ello, más bien dicho análisis se debe realizar utilizando las dimensiones de "revisión de carpetas" y "diagnóstico", "plan de intervención" e "informe de avance", de esta forma los hallazgos pueden relacionarse con uno de los niños de la muestra que se hayan seleccionado.

10. El Informe de Supervisión para residencias que puede abordar las Circulares N° 2308/2309 respectivamente, es el Informe que incluye la Dimensión "Normativa Vigente del Servicio". Por lo tanto, si en una visita a terreno se quiere trabajar dicha Circular se debe utilizar dicho documento, y abordar otra Dimensión para cumplir Lineamientos de Supervisión.

Si en la práctica, y tratándose de poner en otro escenario, si el supervisor en la primera supervisión va a abordar el Informe de Supervisión Inicial, tal como lo solicita los Lineamientos, y además quiere realizar seguimiento de dicha Circular, lo que se debe realizar es lo siguiente:

- Coordinadora planifica una supervisión para un día X
- Coordinadora planifica una supervisión para un día X + 1
- Supervisor va a terreno en un día Y (que puede ser igual, anterior o posterior al día X) e inicia la supervisión del día X como también inicia la supervisión del día X + 1 utilizando dos Informes de Supervisión diferentes.

De esta forma se puede abordar en solo 1 visita dimensiones de más de 1 Informe de Supervisión.

11. Sí, utilizando el Informe de Supervisión correspondiente.

12. Efectivamente así es, pero en los lineamientos se indica que, como se privilegia las dimensiones más que los ámbitos este año, se da la posibilidad que si se toman dimensiones de dos ámbitos, las dimensiones que no se consideran se califican completas con nota "0" y cuando se abra el cuadro de observaciones se pone "no aplica" ya que se aborda solamente la Dimensión XX.

13. Por el momento no se ha considerado el tema que se expone en los posibles cambios del módulo. Es importante que quede registrado que se selecciona la calificación "0" por la situación de no abordaje de dicha dimensión en la supervisión, con el objeto de diferenciarlo de otras posibles situaciones donde se pueda colocar la calificación mencionada. De esta forma, "no contamina" los posibles reportes, tanto regionales como nacionales.

14. En el Memo N° 2667 del 28 de diciembre de 2018, donde se da respuesta al 100% de las preguntas de la videoconferencia, en su página N° 1 se aborda la consulta.

15. Si se tiene una supervisión planificada para el proyecto XX y se va a terreno y se inicia la supervisión correspondiente y al otro día se levanta una Circular y/o cualquier otra situación

para un mismo proyecto? ¿dónde se consigna? ¿en la dimensión normativa vigente del servicio, asociado al ámbito documentación técnica?

Situación 2: aun no cierro el informe, lo abrí (incluso podría no haberlo abierto aun) y ya hice mi supervisión del mes, y me sale una circular, uso el mismo informe y en conclusiones pongo las 2 fechas que fui?

16. Si luego de realizadas los ámbitos/s y las dimensiones (al menos dos) seleccionadas al abrir el informe y en caso de que requiera realizar otras para aprovechar tiempo, si se pueden agregar o no. En caso de que no se pueda, se requiere se modifique por cuanto es una situación que ocurrirá recurrentemente.
17. ¿Cuándo la Base Senainfo este en mantención, se otorgara un día más de plazo para los Informes de Supervisión?

que amerite el abordaje con el proyecto, es decisión del Uprode (se sugiere que se aborde como equipo y se tome una decisión para todos los futuros casos) donde las posibilidades son:

- No cerrar el Informe de Supervisión y cuando se vaya nuevamente al proyecto a abordar la otra situación, se incluya el ámbito correspondiente y de esta forma se tiene en un mismo Informe de Supervisión todos los temas tratados. Efectivamente para Circulares, denuncia, información de terceros, etc., se utiliza la Dimensión Normativa Técnica Vigente. El problema que puede pasar con esta opción son los días desde que se inicia el informe de supervisión versus el día de término del informe que no pueden ser mas de 15 días hábiles, considerando la Meta CDC.
16. Efectivamente se pueden incluir más ámbitos a supervisar luego de haber realizado la selección. Lo que no se puede es eliminar un ámbito que se haya seleccionado.
 17. Cuando se consideraron los 15 días hábiles para la Meta CDC Regional, se consideró el día mensual en que el SENAINFO se encuentra en mantención, a la base que existe un calendario donde están todos los días en el año que se producirá esta situación. Dicho calendario se encuentra en el Centro de Documentación del SENAINFO. Por lo tanto es importante considerar dicho calendario en la planificación, supervisión y firmas de los Informes de Supervisión

III. ACTUALIZACIÓN NOTA TÉCNICA N° 1 - 2018

Considerando que los Lineamientos de Supervisión Técnica 2019, indican en sus páginas N° 11 y N° 13 lo siguiente:

- Al asumir un supervisor los nuevos proyectos para el año 2019, deben asegurar que las carpetas de dichos proyectos se enmarcan en la Nota Técnica N° 1 del año 2018. Esta situación debe ser revisada por el coordinador(a) (o por supervisores que designe considerando aquellas regiones con gran oferta de protección) durante los meses de enero y febrero de 2019.
- En el mismo sentido de la consideración anterior, en el marco de la información incluida en los Planes de Supervisión Anual confeccionados por las Unidades de Protección de Derechos y remitidos a esta instancia nacional, a saber, información de los supervisores técnicos versus proyectos de protección a su cargo y planificación anual del proceso de supervisión, no se hace necesario su mantención considerando que dicha información se obtendrá por medio de reportes del Módulo de Supervisión. Por lo tanto, el año 2019 no será requerido, por esta instancia nacional, el documentado mencionado.

y que la Nota Técnica N° 1 – 2018 indica:

CARPETA DEL PROYECTO VIGENTE:

- **Contratapa de la carpeta:** Plan de Supervisión Anual, validado por el Coordinador Uprode y en conocimiento del equipo del proyecto.

Se anula la exigencia de contar con Plan de Supervisión Anual en la contratapa de las Carpetas de los Proyectos de Protección en las Direcciones Regionales.

Cabe recordar que según capacitación realizada en las 15 regiones sobre el Módulo de Supervisión en la Plataforma Senainfo, se sugirió que las planificaciones de las supervisiones técnicas no se realicen con más de 1 mes de desfase considerando las posibles modificaciones de los días planificados. Por lo tanto, no se hace necesario ni indispensable contar, esta instancia nacional, con una Planificación Anual, que en la práctica hemos evaluado que se realizan grandes modificaciones en el marco de lo anteriormente indicado.



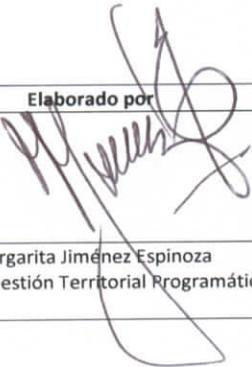
**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**

NOTA TÉCNICA N° 3/19

NUEVO INFORME DE SUPERVISIÓN –
MODALIDAD OPD – ARTICULACIÓN LOCAL

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

Cuando se crearon los Lineamientos de Supervisión Técnica 2019 aprobados mediante Resolución Exenta, este Departamento Técnico no contaba con la información que la modalidad OPD volvería a estar bajo nuestra responsabilidad.

Considerando lo anterior, en dichos Lineamientos se instruye que toda la oferta OPD debe ser supervisada por las Unidades de Protección, focalizando y centrando sus acciones en el 8% de las plazas comprometidas para la atención psicosocial. Por lo tanto, esta modalidad de atención debía ser supervisada mediante el Informe de Supervisión de la modalidad Ambulatorio.

Considerando aportes de las Direcciones Regionales y trabajo técnico realizado con profesionales de la disuelta Unidad de Prevención y Participación, se toma la decisión de la creación de un nuevo Informe de Supervisión, que profundizará los temas relacionados con la articulación local que toda OPD debe trabajar en beneficio de visibilizar, en la realidad local, los temas de promoción y participación de los niños, niñas y adolescentes.

Dicho Informe de Supervisión contará con el nombre de "Informe de Supervisión – Modalidad OPD – Articulación Local" y ya se encuentra integrado en el Módulo de Supervisión de la Plataforma Senainfo.

II. NUEVO INFORME DE SUPERVISIÓN – MODALIDAD OPD – ARTICULACIÓN LOCAL

A continuación, se presenta el Informe mencionado

AMBITO: ARTICULACIÓN LOCAL
1.- DIMENSIÓN: Política Local de Infancia
1.1 La OPD cuenta con un diagnóstico actualizado de la realidad de la infancia de la comuna.
1.2 El Diagnóstico actualizado de la realidad de la infancia en la comuna ha sido socializado, con a lo menos: Alcalde y su Consejo Municipal y Corporaciones de Salud y Educación Municipal, contando con los medios de verificación correspondientes.
1.3 La OPD cuenta con información actualizada de actores locales y barriales claves vinculados a la infancia de la comuna que permitan promover o actualizar la Política Local de Infancia.
1.4 La OPD se articula y planifica conjuntamente con los actores locales y barriales claves para concretar o actualizar la PLI, contando con los medios de verificación correspondientes.
1.5 Existe en forma activa el Consejo Consultivo de niños, niñas y adolescentes conformado por la OPD, contando con los medios de verificación correspondientes.
1.6 El Consejo Consultivo de niño, niñas y adolescente se reunión con la autoridad local, a lo menos en dos oportunidades el año 2018, contando con los medios de verificación correspondientes.
1.7 Otro

2.- DIMENSIÓN: Aportes concretos a los actores locales

2.1 La OPD ha realizado acciones concretas con la comunidad local para la difusión y promoción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo a su Estrategia Comunicacional y Orientación Técnica de la modalidad, contando con los medios de verificación correspondientes. (Se analizan a lo menos 2 acciones).

2.2 La OPD ha realizado derivaciones pertinentes a la red especializada local de infancia considerando el tipo de vulneración(es) de derechos y al interés superior del niño, niñas, adolescente y adulto relacionado, contando con los medios de verificación correspondientes. (Se analizan a lo menos 2 derivaciones)

2.3 La OPD ha ejecutado capacitaciones a profesionales y/o técnicos de actores locales y barriales claves, tales como del sector de salud, educación, Tribunales de Familia y/u otros, contando con los medios de verificación correspondientes. (Se analizan a lo menos 2 capacitaciones)

2.4 Otro