



CHILE LO
HACEMOS
TODOS

Santiago, 20 FEB 2019

MEMORANDUM N° 389

DE: PATRICIA VERA MEDINA
JEFA (S) DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN DE DERECHOS

A: DIRECTORES(AS) REGIONALES

MAT: Remite Nota Técnica N° 6/19 y Nota Técnica N° 7/19 (Proceso de Supervisión Técnica)

Junto con saludarle cordialmente, el presente tiene por objeto remitir Nota Técnica N° 6/19 y Nota Técnica N° 7/19 relacionadas con:

- “Actualización Nota Técnica N° 2 – 2018 (Documentación Mínima en las carpetas de los niños, niñas y adolescentes en la oferta de Protección” y
- “Reportes del Proceso de Supervisión Técnica que se pueden obtener del Módulo de Supervisión en la Plataforma Senainfo”.

Los Lineamientos de Supervisión Técnica 2019 se aprueban mediante Resolución Exenta, donde 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. Conjuntamente con lo anterior, se indica que dichas Notas Técnicas se constituirán en parte integral de los Lineamientos de Supervisión Técnica 2019.

La Nota Técnica N° 6/19 avanza en unificar la documentación que todo niño, niña y adolescente debe tener como mínimo en su carpeta individual, incluyendo a su vez la forma de organización de la misma. Lo anterior se hace necesario con el objetivo que cualquier persona externa al Proyecto y que cuente con las competencias para revisar dichas carpetas, logre realizar un análisis de la situación actual del niño, niña o adolescente de forma eficiente y efectiva.

La Nota Técnica N° 7/19 comparte con las Direcciones Regionales un análisis técnico de cada uno de los Reportes que se pueden obtener del Módulo de Supervisión en la Plataforma Senainfo, los cuales se constituyen en un insumo relevante para la toma de decisión regional en relación a las fortalezas y debilidades de la oferta de protección.

Por último, solicito que dichas Notas Técnicas sean compartida con todos los supervisores(as) técnicos(as) de la Región.

Saluda atentamente,



PATRICIA VERA MEDINA
Jefa (S) Departamento de Protección y Restitución de Derechos
Servicio Nacional de Menores


MJE

Distribución:

- Destinatario
- Coordinadores Uprode
- Copia DEPRODE



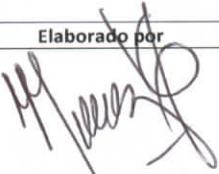
NOTA TÉCNICA N° 6/19

ACTUALIZACIÓN NOTA TÉCNICA N° 2 – 2018

DOCUMENTACIÓN MÍNIMA EN LA CARPETA DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VIGENTES EN LA OFERTA DE PROTECCIÓN

Departamento de Protección
y Restitución de Derechos

FEBRERO 2019

Elaborado por	Aprobado por
	
Margarita Jiménez Espinoza Área de Diseño y Evaluación	 Patricia Vera Medina Jefa (S) Departamento de Protección y Restitución de Derechos

I. TEMA A TRATAR

Considerando que todos los Informes de Supervisión 2019 relacionados con los Procesos de Intervención de los Proyectos de Protección incluyen un Ámbito denominado “Documentación Técnica”, el cual a su vez contiene la Dimensión “Carpetas Individuales”, este departamento técnico ha considerado necesario actualizar, mediante el presente documento, la Nota Técnica N° 2 – 2018, insumo relevante para el análisis y calificación, por parte de los supervisores(as) técnicos(as) del cumplimiento por parte de los proyectos.

Con lo anterior, avanzamos en unificar la documentación que todo niño, niña y adolescente debe tener como mínimo en su carpeta individual, incluyendo a su vez la forma de organización de la misma. Lo anterior se hace necesario con el objetivo que cualquier persona externa al Proyecto y que cuente con las competencias para revisar dichas carpetas, logre realizar un análisis de la situación actual del niño, niña o adolescente de forma eficiente y efectiva.

Por lo tanto, la presente Nota Técnica deja sin efecto la Nota Técnica N°2 – 2018 y debe ser compartida por la Dirección Regional con cada uno de los Directores(as) de los Proyectos de Protección, a más tardar el 29 de marzo de 2019.

II. DOCUMENTACIÓN MÍNIMA EXIGIDA EN TODA CARPETA INDIVIDUAL

La carpeta de un niño, niña o adolescente debe contar con toda aquella documentación que sea relevante en su proceso de intervención, considerando la modalidad de atención.

A continuación, se presenta la documentación mínima exigida por el Servicio para la aplicación de la Dimensión “Carpetas Individuales” de los Informes de Supervisión de Procesos de Intervención 2019.

- Resolución de ingreso o Acta de Audiencia de Tribunal competente o Ministerio Público¹.
- Certificado de Nacimiento en original.
- Fotocopia de Carnet de Identidad.
- Informe Diagnóstico o de Profundización Diagnóstica realizado por el Proyecto.
- Medio de Verificación de remisión a la Oficina Judicial Virtual del Informe Diagnóstico o de Profundización Diagnóstica realizado por el Proyecto.
- Instrumento(s) de Evaluación que se hayan realizado tanto con el niño, niña o adolescente como a su adulto relacionado.
- Plan(es) de Intervención Individual.
- Medio(s) de Verificación de remisión a la Oficina Judicial Virtual del(los) Plan(es) de Intervención Individual.
- Informe(s) de Avance o Permanencia.
- Medio(s) de Verificación de remisión a la Oficina Judicial Virtual del(los) Informe(s) de Avance o Permanencia.

¹ No se exige cuando el ingreso no ha sido judicializado

- Documentación relacionada con el niño, niña o adolescentes recibida desde instancia judicial competente, instancias intersectoriales, proyectos de la red de protección, Dirección Regional y/o Nacional con sus respectivas respuestas por parte del proyecto.
- Documentación relacionada con levantamiento de Circular N° 2308 / N°2309, incluyendo medios de verificación de las acciones realizadas por parte del proyecto, tanto preventiva como de intervención hacia el niño, niña o adolescente².
- Documentación relacionada con su derecho a la educación y que se relacione directamente con algún objetivo del Plan de Intervención Individual.
- Documentación relacionada con su derecho a la salud y que se relacione directamente con algún objetivo del Plan de Intervención Individual.
- Registro de intervenciones realizadas, tanto individual como grupal y con el niño, niña, adolescente como con adulto relacionado³.

III. PRESENTACIÓN DE TODA CARPETA INDIVIDUAL

- La documentación debe estar separada en función de la temática de la misma y debe estar ordenada desde lo más antiguo hasta la documentación actual del niño, niña o adolescente.
- **Tapa de la Carpeta:** Nombre completo del niño, niña o adolescente, código SENAINFO, RUT, fecha de nacimiento, edad, escolaridad (último año aprobado), fecha de ingreso a la red Sename, fecha de ingreso al proyecto, nombre de familiar o adulto relacionado, dirección y número telefónico de dicho adulto.
- **Contratapa de la Carpeta:** Senainfo Histórico del niño, niña o adolescente (si corresponde).
- **Divisiones de la Carpeta Individual:**
 - ✓ Proceso de Ingreso
 - ✓ Proceso de diagnóstico
 - ✓ Proceso de Intervención
 - ✓ Proceso de egreso
 - ✓ Documentación Tribunal de Familia
 - ✓ Documentación Sename
 - ✓ Documentación intersector

² Si corresponde

³ Dichos registros deben ser preferentemente digitales (si son manuscritos con letra clara).



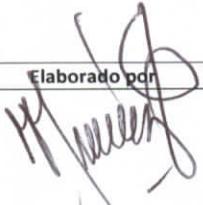
CHILE LO
HACEMOS
TODOS

NOTA TÉCNICA N° 7/19

REPORTES DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN TÉCNICA
QUE SE PUEDEN OBTENER DEL MÓDULO DE
SUPERVISIÓN EN LA PLATAFORMA SENAINFO

Departamento de Protección de Derechos

FEBRERO 2019

Elaborado por	Aprobado por
	 
Margarita Jiménez Espinoza Área de Gestión Territorial Programática	Patriota Vera Medina Jefe (s) Departamento de Protección de Derechos

I. TEMA A TRATAR

Considerando que los Lineamientos de Supervisión Técnica 2019 se aprueban mediante Resolución Exenta, donde 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. Conjuntamente con lo anterior, se indica que dichas Notas Técnicas se constituirán en parte integral de los Lineamientos de Supervisión Técnica 2019.

Este Departamento Técnico ha considerado necesario compartir con las Direcciones Regionales un análisis técnico de cada uno de los Reportes que se pueden obtener del Módulo de Supervisión en la Plataforma Senainfo, los cuales se constituyen en un insumo relevante para la toma de decisión regional en relación a las fortalezas y debilidades de la oferta de protección.

Todo Director(a) Regional y Coordinador(a) Uprode cuenta con el acceso en el Módulo de Supervisión para obtener los actuales 5 Reportes, tanto generales como específicos en relación a alguna temática del proceso de supervisión.

II. REPORTE DEL MÓDULO DE SUPERVISIÓN

El Módulo de Supervisión se ha constituido en una herramienta actualizada para el proceso de supervisión regional, aportando a la eficiencia y efectividad de dicho proceso, tanto para los supervisores técnicos, coordinadores Uprode como para los directivos y profesionales de los proyectos de protección regional.

Conjuntamente con lo anterior, el Módulo entrega "Reportes" que deben constituirse en insumos técnico/estadísticos, tanto para los Directores(as) Regionales como para los Coordinadores(as) Uprode en su gestión de análisis del comportamiento de la oferta, con el objetivo de toma de decisiones en aquellos casos complejos o de bajo rendimiento en el marco de los convenios establecidos con este Servicio.

Es por ello, que la presente Nota Técnica tiene por uno de sus objetivos, profundizar en cada uno de los actuales 5 reportes que se pueden obtener del Módulo para el uso constante de directivos de las Direcciones Regionales.

Para ello se debe ingresar según se muestra en la siguiente pantalla:

The screenshot shows the top navigation bar of the SENAINFO system. It includes a home icon, a 'Menú' dropdown menu (highlighted with a red circle), and navigation links for 'Niños, Niñas y Adolescentes Vigentes', 'Centro de Documentación', and 'Usuario: Margarita María Del Pilar Jimenez'. Below the navigation bar, there is a sidebar with 'Inicio' and 'Proyectos' options. The main content area displays a table of reports. The table has two columns: 'SENAME PROTECCIÓN' and 'PRO DE INFORMACIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN SENAINFO'. The 'SENAME PROTECCIÓN' column lists 'SENAME Tickets' and 'Supervisión Técnica'. The 'PRO DE INFORMACIÓN...' column lists 'Configuración Supervisión Técnica', 'Aprobar/Observar Informe', and 'Reportes Supervisión Técnica'. The 'Reportes Supervisión Técnica' link is highlighted with a red circle. Below the table, there is a warning message: 'AVISO: Queda estrictamente prohibido el registro de datos que... En la actualidad, se está monitoreando constantemente...'. At the bottom, there is a disclaimer: 'Lo anterior se respalda en los convenios firmados entre cada proyecto con SENAME. Art. 4to p) Operar y mantener actualizado en forma permanente, según las instrucciones y condiciones de uso que impartió el SENAME sobre la materia, toda la información requerida por el sistema de Registro de niños, niñas y adolescentes y aquella prevista por la ley. El Colaborador, Acreditado será responsable de la veracidad, exactitud, contenido y oportunidad de la información que proporcione, debiendo actualizarla permanentemente en el sistema conforme a las instrucciones del SENAME.'

Cabe destacar que cada Reporte se encuentra en formato Excel, por lo tanto, se pueden obtener filtros relacionados con:

- Región
- Proyecto
- Organismo Colaborador
- Supervisor(a) Técnico(a)

1. Reporte de Planificación de Supervisiones por Proyectos versus Estado de los Informes de Supervisión:

Del presente Reporte se obtiene información relacionada con:

- Número de Supervisiones Planificadas por el Coordinador(a) Uprode para ser ejecutadas por los supervisores(as) técnicos(as).
- Fecha de la Planificación de la Supervisión
- Fecha en que el supervisor(a) técnico(a) realiza la visita al proyecto.
- Fecha en que el supervisor(a) Técnico firma (en línea) el Informe de Supervisión
- Fecha en que el Coordinador(a) Uprode firma el Informe de Supervisión
- Fecha en que el Director(a) Regional firma el Informe de Supervisión.

Por lo tanto, se pueden realizar análisis relacionados con:

- Cumplimiento de Lineamientos de Supervisión en relación a frecuencia de supervisión según modalidad de atención.
- Cumplimiento de Lineamientos de Supervisión en relación a el tiempo de demora entre la visita del supervisor(a) al proyecto y la firma del Director(a) Regional.
- Análisis de nudos críticos en los temas mencionados.

2. Reporte de Meta CDC Regional – Indicador N° 4:

Del presente Reporte que considera solamente aquellas supervisiones aprobadas se obtiene información relacionada con:

- Días Hábiles transcurridos entre la fecha de supervisión y la Fecha del Informe de Supervisión
- Fechas en que firman supervisor(a) técnico(a), Coordinador(a) Uprode y Director(a) Regional

Por lo tanto, se pueden realizar análisis relacionados con:

- Cumplimiento de la Meta CDC Regional – Indicador N° 4.

3. Reporte de Informes de Supervisión aprobados versus calificaciones por ámbito, dimensiones y criterios.

Del presente Reporte que considera solamente aquellas supervisiones aprobadas se obtiene información relacionada con:

- Calificaciones obtenidas por parte de los Proyectos, tanto a nivel de Ámbito, Dimensión y Criterio en cada uno de los Informes de Supervisión.

Por lo tanto, se pueden realizar análisis relacionados con:

- El cumplimiento de los objetivos de la modalidad de atención
- Análisis si las calificaciones deficientes se están centrando en temas relacionados con financiamiento, gestión o intervención.
- Análisis de calificaciones deficientes modalidad de atención.
- Análisis de calificaciones deficientes por organismo colaborador.
- Análisis de calificaciones deficientes versus supervisor(a) técnico(a).

4. Reporte de Informes de Supervisión aprobados versus levantamiento de hallazgos y compromisos para el Proyecto.

Del presente Reporte que considera solamente aquellas supervisiones aprobadas se obtiene información relacionada con:

- Hallazgos levantados por parte del supervisor(a) técnico(a) y compromiso exigido al proyecto.

Por lo tanto, se pueden realizar análisis relacionados con:

- Consistencia técnica de los hallazgos levantados.
- Coherencia entre el hallazgo levantado y el compromiso exigido al Proyecto para subsanar dicho hallazgo.
- Análisis de levantamientos de hallazgos por modalidad de atención.
- Análisis de levantamientos de hallazgos por organismo colaborador
- Análisis de levantamientos de hallazgos por supervisor(a) técnico(a).

5. Reporte de Informes de Supervisión aprobados que contaron con rechazo.

Del presente Reporte que considera solamente aquellas supervisiones aprobadas se obtiene información relacionada con:

- Fecha del Rechazo
- Motivo del Rechazo
- Profesional que rechaza el Informe de Supervisión

Por lo tanto, se pueden realizar análisis relacionados con:

- Análisis de tipos de rechazos, sugiriendo analizar por al menos las siguientes categorías:
 - ✓ Hallazgos levantados
 - ✓ Compromisos exigidos
 - ✓ Objetivo de la Supervisión
 - ✓ Conclusiones del Informe de Supervisión
 - ✓ Deficiencias en la muestra de los niños, niñas o adolescentes
 - ✓ Redacción y/u ortografía

El 30 de enero, a petición de la Directora Nacional, este departamento técnico realiza presentación de la situación actual del proceso de supervisión a nivel nacional, información que se comparte en el presente documento como ejemplos de los datos que, desde el Módulo de Supervisión, se pueden también obtener a nivel regional:

Reporte de Planificación de Supervisiones por Proyectos versus Estado de los Informes de Supervisión:

- * 16 Regiones con supervisiones planificadas.
- * 560 Proyectos con supervisiones planificadas.
- * 228 Proyectos con supervisiones realizadas (40,7%)

Nº de días entre la supervisión realizada y el correo electrónico informando al Proyecto el link para bajar el Informe: (Año 2018, según Direcciones Regionales el promedio era 1,5 meses)

Tiempo mínimo: 0 días (5 Informes)
Tiempo máximo: 16 días (1 Informe)
Tiempo promedio: 5 días

Nº de días para firmas del Informe:

Supervisores:	entre 0 y 13 días	Promedio: 2,4 días
Coordinadores:	entre 0 y 7 días	Promedio: 0,5 días
Directores Regionales:	entre 0 y 16 días	Promedio: 5 días

1. Reporte de Informes de Supervisión aprobados versus calificaciones por ámbito, dimensiones y criterios.

- * 10 Regiones con Proyectos con calificación deficiente en al menos 1 Dimensión.
- * 44 Proyectos con calificación deficiente en al menos 1 Dimensión.

Característica de la Dimensión con calificación deficiente:

- Espacios: 4 Proyectos
- Equipamiento: 1 Proyecto
- Convivencia Interna: 12 Proyectos
- Rutina: 6 proyectos
- Seguridad: 8 Proyectos
- Recurso Humano: 4 Proyectos
- Procesos de Intervención: 9 Proyectos

Nº de Proyectos versus Nº de dimensiones con calificación deficiente:

- 1 Dimensión: 29 Proyectos
- 2 Dimensiones: 12 Proyectos
- 3 Dimensiones: 3 Proyectos

Reporte de Informes de Supervisión aprobados que contaron con rechazo.

* 9 Regiones con rechazo a Informes.

* 74 de 228 Informes con rechazo. (32,5%)

De los 74 rechazos:

62 del Coordinador(a) Uprode	(de 7 regiones)
12 del Director(a) Regional	(de 6 Regiones)

Tipo de rechazos:

Relacionados con:

Hallazgo:	23 Informes	(31,1%)
Exigencias:	17 Informes	(22,9%)
Tiempo para cumplimiento de la exigencia:	15 Informes	(20,3%)
Muestra de niños, niñas o adolescentes:	7 Informes	(9,5%)
Objetivo o conclusión del Informe:	9 Informes	(12,2%)
Redacción:	3 Informes	(4,1%)