



CHILE LO
HACEMOS
TODOS



TRAMITADO

REF: APRUEBA LINEAMIENTOS DE SUPERVISIÓN TÉCNICA RESPECTO DE LOS PROYECTOS QUE EJECUTAN LOS ORGANISMOS COLABORADORES ACREDITADOS, EN VIRTUD DE LA LEY N° 20.032, DE LOS CENTROS DE ADMINISTRACIÓN DIRECTA Y DE LOS PROGRAMAS DE FAMILIAS DE ACOGIDA, ADMINISTRADAS DIRECTAMENTE POR ESTE SERVICIO, RELATIVOS AL ÁREA DE PROTECCIÓN Y RESTITUCIÓN DE DERECHOS.

RES. EXENTA N° 3949

SANTIAGO, 28 DIC 2018

VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 3º, 5º N°s 1, 3, 4, 5, 7 y 12 del Decreto Ley N° 2.465, de 1979; la Ley N° 20.032, de 2005; en la Ley N° 19.862, de 2003; en los Decretos Supremos N°s. 356, de 1980; 841, de 2005, 208, de 2007; 1097, de 2009; 105, de 2012; 680 y 806, ambos de 2014; 1028, de 2016; 1134 de 2017 y 307 de 2018, todos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en la Ley N° 19.880; en el DFL N° 1/ 19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; y; en la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República;

CONSIDERANDO:

- 1º Que, de acuerdo al Decreto Ley N° 2.465, de 1979, que crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su Ley Orgánica, la misión de este Servicio es contribuir a proteger y promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados en el ejercicio de los mismos y a la reinserción social de los adolescentes que han infringido la ley penal, de conformidad con el artículo 2 de esta ley. Para dicho efecto, corresponderá especialmente al SENAME, diseñar y mantener una oferta de programas especializados destinados a la atención de dichos niños, niñas y adolescentes, así como estimular, orientar, y supervisar técnica y financieramente la labor que desarrollen las instituciones públicas o privadas que tengan la calidad de colaboradores acreditados.
- 2º Que, de acuerdo al artículo 15 de este mismo cuerpo normativo, los colaboradores acreditados deben cumplir las normas o instrucciones generales que, de acuerdo con esta ley, les imparte el Servicio; asimismo, deben proporcionar la información que éste les requiera y permitir la supervisión técnica de las acciones relacionadas con los menores a quienes asisten y de sus establecimientos.
- 3º Que, de conformidad con el artículo 3º del Reglamento de la Ley Orgánica del Servicio Nacional de Menores, contenido en el D.S. N° 356, de 1980, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, ya citado, se establece que este Servicio estimulará, orientará, coordinará y supervisará técnicamente la labor que desarrollan las entidades públicas o privadas que coadyuven con sus funciones.
- 4º Que, a este Servicio le corresponde efectuar la coordinación técnico- operativa de las acciones que, a favor de los menores de que trata el Decreto Ley N° 2.465, de 1979, ejecutan las instituciones públicas y privadas. En este sentido, de acuerdo al artículo 12 N° 3 del mismo cuerpo legal, le corresponde a los Directores Regionales prestar asistencia técnica, material o financiera a las instituciones coadyuvantes o reconocidas como colaboradoras del Servicio en la Región, según correspondan de acuerdo con las instrucciones impartidas por la Dirección Nacional.
- 5º Que, los colaboradores acreditados deben cumplir con las normas o instrucciones generales, que les imparte el Servicio; y además deben proporcionar la información que se les requiera y se debe permitir la supervisión técnica de las acciones relacionadas con los menores a quienes asisten en sus establecimientos. En este sentido, y de conformidad a lo que señala el artículo 13º letra b) del Decreto Supremo N° 356, de 1980, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que fija el Reglamento del Servicio Nacional de Menores, corresponde a los Departamentos Técnicos supervisar la organización y el funcionamiento de los sistemas asistenciales y establecimientos del Servicio, y de los que dependan de instituciones coadyuvantes.

3204/18

1304

6º Que, los convenios suscritos con los organismos colaboradores acreditados para que ejecuten cualquier línea de acción de este Servicio, contemplan una serie de obligaciones que deben cumplir dichas instituciones durante la ejecución de dichos proyectos, tales como, las de proporcionar la información, permitir la supervisión técnica de las acciones relacionadas con los niños, niñas o adolescentes y autorizar la realización de auditorías contables y financieras, cuando el SENAME lo requiera.

7º Que, conforme a lo señalado, mediante este acto administrativo, esta autoridad viene en aprobar los Lineamientos de Supervisión Técnica respecto de los proyectos que ejecutan los organismos colaboradores acreditados, en virtud de la Ley N° 20.032, de los Centros de Administración Directa y de los Programas de Familias de Acogida, administradas directamente por el Servicio, relativos al área de Protección y Restitución de Derechos, que contiene las instrucciones, de carácter técnico, que deben impartirse a los equipos profesionales y técnicos de los proyectos que ejecutan los organismos colaboradores acreditados, de los Centros de Administración Directa y de los Programas de las Familias de Acogida administradas directamente por el Servicio.

RESUELVO:

PRIMERO: APRUÉBENSE LOS LINEAMIENTOS DE SUPERVISIÓN TÉCNICA RESPECTO DE LOS PROYECTOS QUE EJECUTAN LOS ORGANISMOS COLABORADORES ACREDITADOS, EN VIRTUD DE LA LEY N° 20.032, DE LOS CENTROS DE ADMINISTRACIÓN DIRECTA Y DE LOS PROGRAMAS DE FAMILIAS DE ACOGIDA, ADMINISTRADAS DIRECTAMENTE POR ESTE SERVICIO, RELATIVOS AL ÁREA DE PROTECCIÓN Y RESTITUCIÓN DE DERECHOS:

LINEAMIENTOS DE SUPERVISIÓN TÉCNICA RESPECTO DE LOS PROYECTOS QUE EJECUTAN LOS ORGANISMOS COLABORADORES ACREDITADOS, EN VIRTUD DE LA LEY N° 20.032, DE LOS CENTROS DE ADMINISTRACIÓN DIRECTA Y DE LOS PROGRAMAS DE FAMILIAS DE ACOGIDA, ADMINISTRADAS DIRECTAMENTE POR ESTE SERVICIO, RELATIVOS AL ÁREA DE PROTECCIÓN Y RESTITUCIÓN DE DERECHOS:

I. PRESENTACIÓN:

El señor Presidente de la República, don Sebastián Piñera Echenique, ha adquirido desde el comienzo de su mandato, un compromiso irrestricto con los niños y niñas de Chile. El señor Presidente convoca a una mesa de trabajo como un espacio de diálogo político técnico, con el objetivo de recoger inquietudes, ideas y planteamientos, a fin de obtener aquellos consensos básicos que permitan desarrollar un gran Acuerdo Nacional por la infancia.

Se confirmó la convicción de los integrantes de esta mesa de trabajo: *...“resulta urgente trabajar en este Acuerdo Nacional por la Infancia, que ponga especial atención en aquellos niños, niñas y adolescentes que se encuentran actualmente en el sistema de cuidado alternativo, pero cuyo foco sea la prevención, fortaleciendo el rol de la familia (cualquiera sea su conformación) y evitando cualquier tipo de vulneración de derechos de todos los niños, niñas y adolescentes que se encuentren en el territorio nacional”.*

Este Acuerdo Nacional se basa en tres ejes de acción:

i. Protección universal: Promover el desarrollo integral de todos los niños, niñas y adolescentes, potenciando sus factores protectores.

ii. Protección a niños, niñas y adolescentes en riesgo de vulneración de derechos: Promover el máximo desarrollo de sus capacidades, previniendo que cualquiera de ellos se quede atrás, a través de mecanismos de alerta y acciones oportunas de reacción y mitigación que permitan actuar antes de que se produzcan vulneraciones graves.

iii. Protección y restitución de derechos a niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados.

En lo que respecta al presente documento, es dable señalar que la actualización, el rediseño del proceso de supervisión técnica, se ubica dentro del tercer eje de acción: **PROTECCIÓN A LA NIÑEZ VULNERADA, PARA DAR EFECTIVA PROTECCIÓN Y RESTITUCIÓN DE DERECHOS A LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES QUE HAN SIDO VULNERADOS – Mejorar el cuidado residencial**, definiendo algunas mejoras propuestas en el corto plazo, siendo el proceso de supervisión un foco a intervenir a objeto de contar con orientaciones que permitan ir mejorando la atención. - **Cambios y mejoras en Sename actual**, destacándose la necesidad de estandarizar y facilitar los procesos de supervisión”.

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 y Restitución 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.

Es así que el año 2018 ha sido un tiempo de trabajo conjunto entre el Gabinete de la Directora Nacional, el Departamento de Protección y Restitución de Derechos y una Mesa Técnica de Supervisión, constituida por una Asesora de la Directora Nacional, profesionales del Departamento de Protección y Restitución de Derechos y profesionales supervisores(as) técnicos(as) representantes del Frente de Trabajadores, con el propósito de abrir un canal de participación, que facilitara desarrollar los compromisos Institucionales a partir de una mesa de trabajo, cuyo objetivo central es recepcionar propuestas, generar espacios de reflexión que permitan rediseñar el proceso de supervisión técnica en el área de protección de derechos.

Este trabajo comienza en el mes de julio de 2018, finalizando con la realización de una video-conferencia en diciembre del mismo año, en la que participan todas las Unidades de Protección y Restitución de Derechos del país, a objeto de socializar el Modelo de Supervisión de Protección 2019.

Conjuntamente con lo anterior, en el presente año, el Departamento de Protección y Restitución de Derechos retoma el trabajo iniciado el año 2016 por el Sub Departamento de Supervisión y el Departamento de Planificación y Control de Gestión, elevando las virtudes del Módulo de Supervisión en la Plataforma SENAINFO, realizando capacitación de 2 días a cada una de las 15 Unidades de Protección y Restitución de Derecho de las instancias regionales.

En estas instancias se abordan tanto temas técnicos como tecnológicos del Módulo de Supervisión en la Plataforma SENAINFO, incluyendo un trabajo concreto por parte de todos los supervisores técnicos. Posterior a cada capacitación, esta instancia nacional recibió, de parte de las Direcciones Regionales, retroalimentación respecto del funcionamiento del Módulo en el período de puesta en marcha del mismo, donde cada uno de los obstáculos fueron analizados por profesionales de los Departamentos Técnico y de Planificación, (DEPRODE y DEPLAE), modificándolo en aquellos aspectos que no requerían financiamiento.

Por lo tanto, en el año 2019 se abordará el proceso de supervisión con lineamientos y nuevos instrumentos co-construidos entre la Dirección Nacional del SENAME, el Departamento de Protección y Restitución de Derechos y los supervisores técnicos de las Unidades de Protección y Restitución de Derechos de las Direcciones Regionales, bajo una nueva tecnología implementada en la Plataforma SENAINFO, a saber, Módulo de Supervisión.

Cabe mencionar que, en el marco de la mejora continua, los presentes Lineamientos de Supervisión pueden optimizarse mediante Notas Técnicas desarrolladas por el Departamento de Protección y Restitución de Derechos, con el objeto de modificar, ampliar, incorporar y/o profundizar aspectos relacionados con indicaciones del presente documento. Especial atención, las posibles modificaciones a Leyes relacionadas con Infancia y que afecten directamente al Servicio, Organismos Colaboradores Acreditados y/o procesos de supervisión.

Por lo tanto, dichas Notas Técnicas se constituirán en parte integral del presente Lineamiento de Supervisión para la oferta de protección del Servicio Nacional de Menores.

II. MARCO LEGAL Y CONCEPTUAL DE LA SUPERVISIÓN:

De acuerdo al artículo 15 del Decreto Ley N° 2465, de 1979, que Crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su Ley Orgánica, los colaboradores acreditados deben cumplir las normas o instrucciones generales que, de acuerdo con esta ley, les imparte el Servicio; asimismo, deben proporcionar la información que éste les requiera y permitir la supervisión técnica de las acciones relacionadas con los menores a quienes asisten y de sus establecimientos.

Asimismo, de conformidad con el artículo 3º del Reglamento de la Ley Orgánica del Servicio Nacional de Menores, contenido en el D.S. N° 356, de 1980, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se establece que este Servicio estimulará, orientará, coordinará y supervisará técnicamente la labor que desarrollan las entidades públicas o privadas que coadyuvan con sus funciones.

Por otra parte, a este Servicio le corresponde efectuar la coordinación técnico- operativa de las acciones que, a favor de los menores de que trata el Decreto Ley N° 2.465, de 1979, ejecutan las instituciones públicas y privadas. En este sentido, de acuerdo al artículo 12 N° 3 del mismo cuerpo legal, le corresponde a los Directores Regionales prestar asistencia técnica, material o financiera a las instituciones coadyuvantes o reconocidas como colaboradoras del Servicio en la Región, según correspondan de acuerdo con las instrucciones impartidas por la Dirección Nacional.

Igualmente, los colaboradores acreditados deben cumplir con las normas o instrucciones generales, que les imparte el Servicio; y además deben proporcionar la información que se les requiera y se debe permitir la supervisión técnica de las acciones relacionadas con los menores a quienes asisten en sus establecimientos. En este sentido, y de conformidad a lo que señala el artículo 13º letra b) del Decreto Supremo N° 356, de 1980, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que fija el Reglamento del Servicio Nacional de Menores, corresponde a los Departamentos Técnicos supervisar la organización y

el funcionamiento de los sistemas asistenciales y establecimientos del Servicio, y de los que dependen de instituciones coadyuvantes.

Posteriormente, el 11 de julio de 2005 se promulga la Ley de Subvenciones N°20.032, que establece el sistema de atención a la niñez y la adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME y su régimen de subvención, precisando que el Servicio transferirá la subvención correspondiente a través de procesos de licitación que fijarán las Bases para las cuatro líneas de acción (OPD, Diagnóstico, Programas y Residencias) y celebrará convenios con los Organismos Colaboradores Acreditados que resulten adjudicados, siendo evaluados dichos convenios en razón del cumplimiento de los mismos, pudiendo finalizar o modificarse si no hubiesen dado respuesta en grado satisfactorio o bien cuando los derechos de los niños, niñas y adolescentes no estén siendo debidamente respetados. En consecuencia, el marco legal actual faculta a SENAME para observar y acompañar el proceso de prestación de servicios protectores y pronunciarse en caso que sea necesario, dar continuidad o poner término a los servicios sociales que están ejecutando terceros encargados por el Estado para efectuar esa tarea.

III. MODELO DE SUPERVISIÓN:

ÉNFASIS DEL MODELO

Con el objetivo de optimizar, en el entendido de una mejora continua, los énfasis del modelo de supervisión 2019 son:

i. Ámbitos de Supervisión:

a) Cuidado Alternativo Residencial: El presente año se privilegia, que desde el trabajo de los supervisores(as) técnicos(as), se aborden ámbitos relacionados con los contextos seguros y acogedores, la cotidianidad residencial, los contextos para la intervención, la aplicación, por parte de la residencia de normativa vigente del Servicio, el análisis de las carpetas de los niños, niñas y adolescentes y los procesos de intervención, enfocándose explícitamente en documentos relacionados con Diagnósticos, Planes de Intervención e Informes de Permanencia.

b) Oferta Ambulatoria: Para esta oferta de protección, se enfatiza la supervisión técnica exclusivamente en los Procesos de Intervención por parte del Proyecto, por lo tanto se analizarán los contextos para la intervención, la aplicación, por parte de la residencia de normativa vigente del Servicio, el análisis de las carpetas de los niños, niñas y adolescentes y los procesos de intervención, enfocándose explícitamente en documentos relacionados con Diagnósticos, Planes de Intervención e Informes de Permanencia.

c) Programas de Representación Jurídica: El año 2019, se constituye en el primer período donde, desde el proceso de supervisión se cuenta con especificaciones especiales para dicha oferta, considerando las temáticas jurídicas que aborda.

ii. Consideración de la opinión y percepción de los niños, niñas, adolescentes y adulto relacionado sobre la atención recibida:

Hasta el año 2018, la opinión de los niños, niñas, adolescentes y sus familias se enmarcaba solo en un ámbito de los Informes de Proceso, donde la estadística nacional del abordaje de dicho ámbito por parte de los supervisores técnicos no alcanzó al 50% de las supervisiones realizadas, no considerando de esta forma los lineamientos de supervisión 2018. Por lo tanto, para el año 2019 la opinión de los usuarios se transversaliza en la mayoría de las dimensiones a abordar por parte de los profesionales de las Unidades de Protección y Restitución de Derechos Regional, y de esta forma respetar su derecho a ser oídos y a considerar sus percepciones y opiniones en relación a los procesos en los cuales se encuentran vigentes.

iii. Nueva Tecnología para el Proceso de Supervisión:

El 1º de enero del año 2019 se emplaza, como única forma de abordar la supervisión técnica, el Módulo de Supervisión en la Plataforma Senainfo.

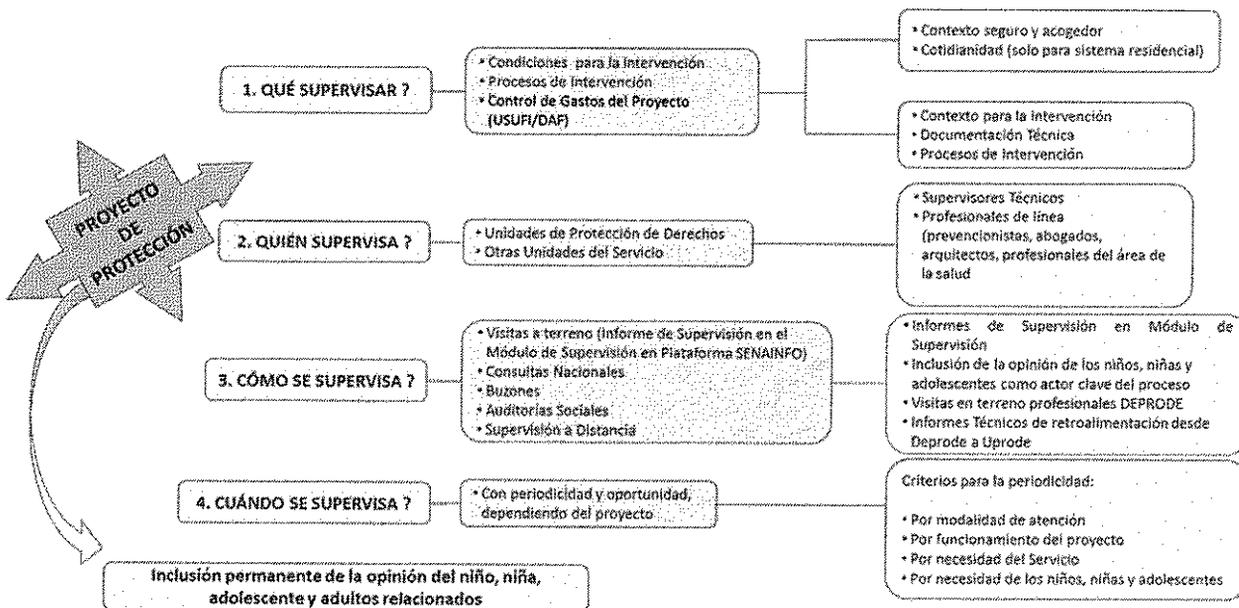
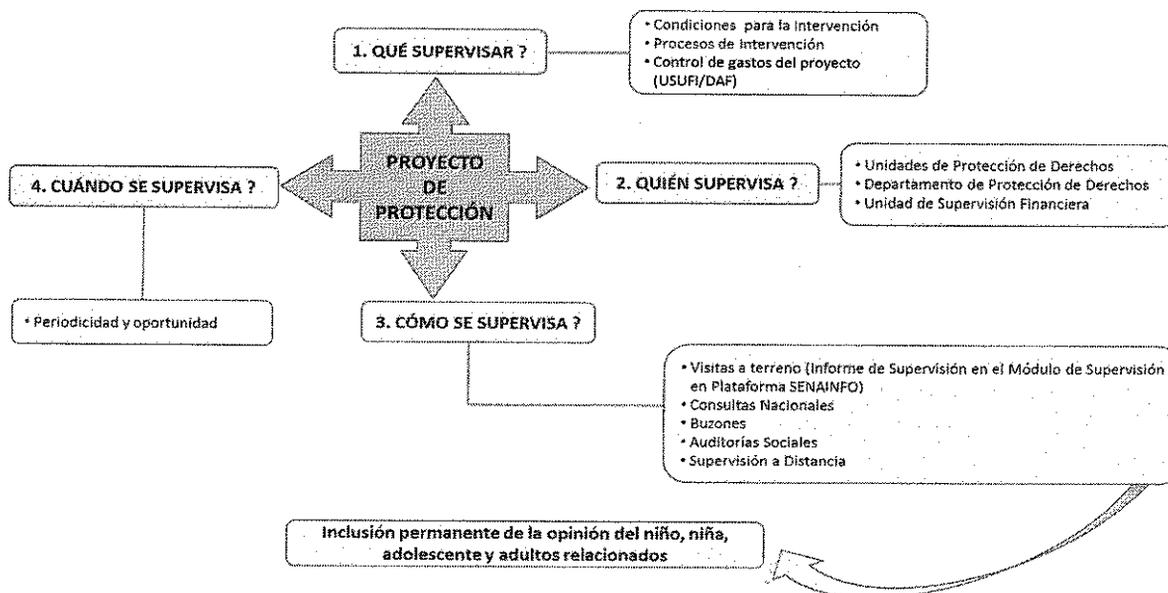
El objetivo de dicho Módulo es aplicar tecnología en el proceso de supervisión técnica en terreno y disminuir el tiempo de preparación del Informe de Supervisión.

Conjuntamente con lo anterior, el Módulo aporta a levantar la información de supervisión en terreno y registrarla en la Plataforma Senainfo sin requerir internet, disponer de la información de las supervisiones en Senainfo, de forma oportuna y confiable y, por último, contar con reportes según necesidades del Servicio.

iv. Preguntas que sustentan el proceso de supervisión:

El proceso de supervisión, estará sustentado en cuatro preguntas fundamentales, teniendo siempre el Proyecto de Protección al centro del trabajo:

- a) Qué supervisar,
- b) Quién Supervisa,
- c) Cómo supervisar, y
- d) Cuando supervisar, lo que se expresa en los siguientes diagramas:



Es decir, en el presente Modelo de Supervisión, el Proyecto es "observado" no solamente por las Unidades de Protección y Restitución de Derechos, sino que, por distintas instancias del Servicio, implicando esto, el involucramiento de otros Departamento y Unidades en el proceso de contribuir a la entrega de las prestaciones definidas para la modalidad que se supervisa, especialmente en los proyectos administrados directamente por el Servicio.

En este modelo se da respuesta a las 4 preguntas fundamentales en relación al proceso de supervisión hacia los proyectos de protección, dejando claridad respecto a "qué" "quién", "cómo" y "cuando" se supervisa. Este modelo releva acciones realizadas en años anteriores, tales como Entrevistas de Opinión la cual puede ser abordada en Consulta Nacional y/o Auditoría Social y Habilitación de Buzones que claramente exige al Departamento de Protección y Restitución de Derechos el acompañamiento permanente a los supervisores técnicos desde la retroalimentación oportuna¹.

En relación a la pregunta **¿Cómo supervisar?**, se debe considerar que, para el año 2019, existen diferencias en el cómo supervisar el sistema de cuidado alternativo residencial, la línea de Diagnóstico, modalidad Diagnóstico Ambulatorio (DAM), los Programas de Representación Jurídica (PRJ) y la oferta ambulatoria restante. Estas diferencias se enmarcan en los nuevos Informes de Supervisión y en los énfasis ahí abordados.

Conjuntamente con lo anterior, otra forma de cómo supervisar es mediante buzones de opinión en el sistema de cuidado alternativo residencial.

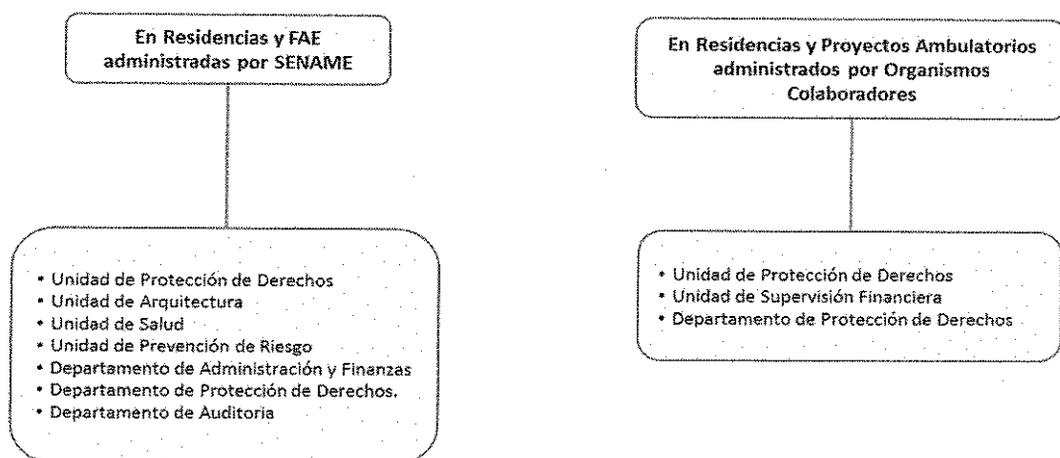
A fines del cuatro trimestre del año 2019, se instalarán en toda la modalidad residencial del país, Buzones de Opinión para los niños, niñas y adolescentes a objeto de contar con un medio concreto y permanente que facilite la participación, promueva el Buen Trato y la expresión directa de la población atendida en esta modalidad.

El derecho de los niños, niñas y adolescentes a ser escuchados, consagrado en el artículo 12 de la Convención sobre los Derechos del Niño, constituye un pilar fundamental de este instrumento legal, considerándose uno de sus cuatro principios generales. Esto implica que se trate de un derecho que no sólo debe garantizarse en sí mismo, sino que debe ser considerado de forma transversal, en la aplicación de todos los demás derechos.

De este modo, es que la iniciativa de retomar el funcionamiento de los buzones de opinión, representa una oportunidad para lograr que los niños, niñas y adolescentes cuenten con las condiciones para expresar sus deseos, necesidades alegrías, miedos, y otros, mientras se encuentran ingresados a la oferta residencial. Éstos se constituyen en una acción concreta en pro de generar espacios para vehicular la opinión de los niños y niñas respecto a la situación del respeto a sus derechos.

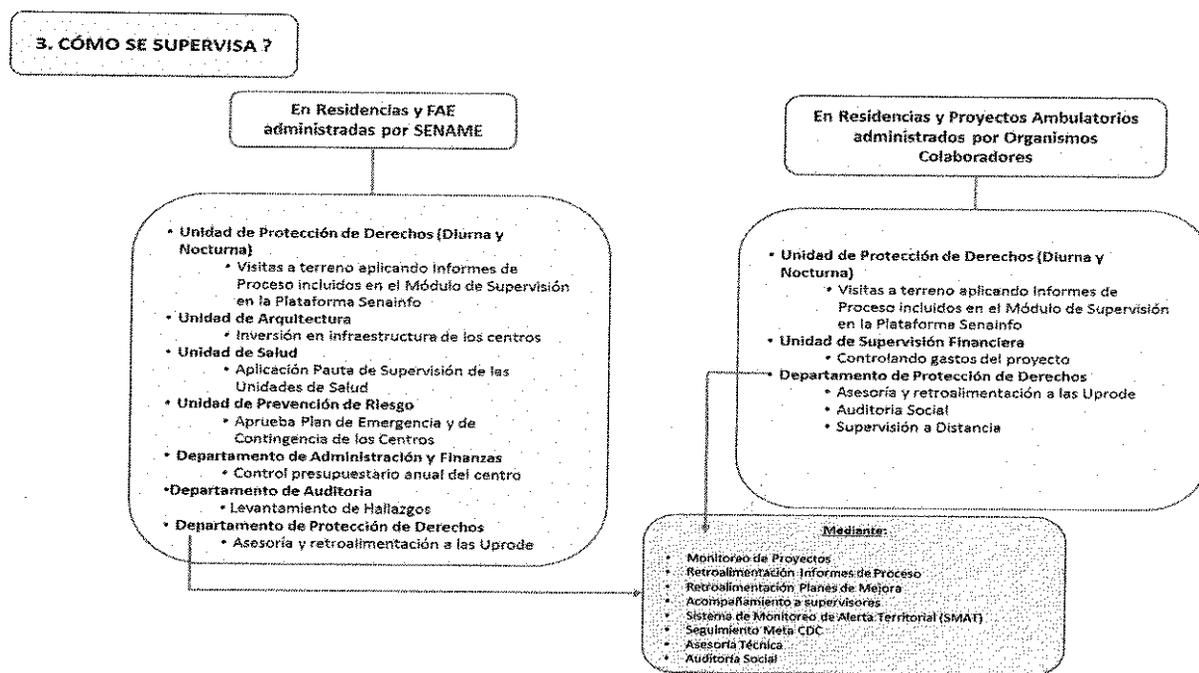
Se elaborará el Protocolo Técnico que definirá procedimientos a seguir, sin embargo, es de responsabilidad de quien realice la supervisión mensual, supervisor/a, proceder a abrir cada buzón en el proceso de visita mensual.

2. QUIÉN SUPERVISA ?



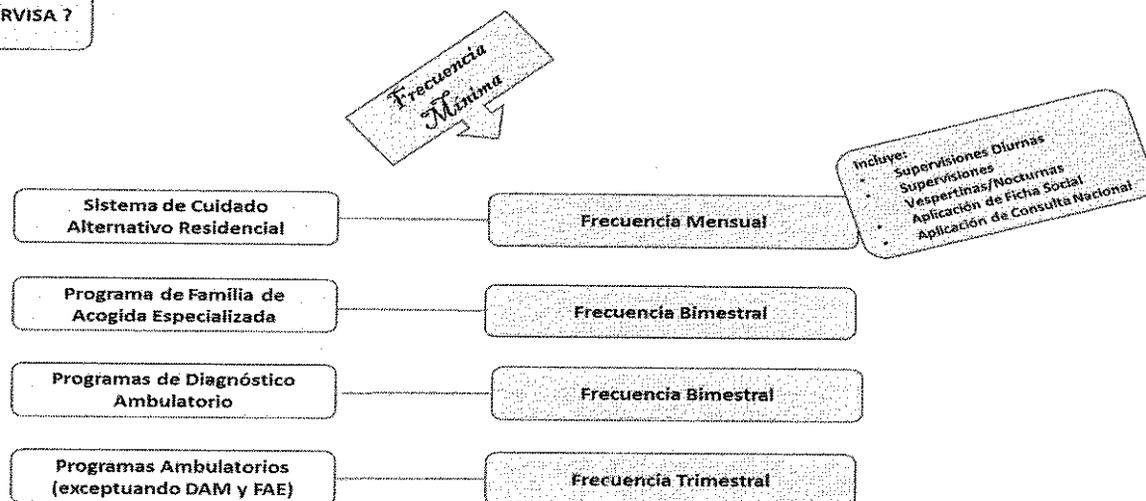
¹ Tema que se aborda en el capítulo VI

En relación a la segunda pregunta del Modelo de Supervisión 2019, existe una diferencia en relación a "quién supervisa" considerando el proyecto a supervisar; es decir, cuando se trate de un proyecto administrado por el Servicio, CREAD, Residencia de Vida Familiar o FAE AADD, se amplía el número de participantes en el proceso de supervisión de la oferta integrándose en este proceso diferentes Departamentos y Unidades del Servicio, tomando en cuenta la expertise de cada una de ellas. Por lo tanto, los aportes de las Unidades de Arquitectura, Salud, Prevención de Riesgo, Departamentos de Protección y Restitución de Derechos, Administración y Finanzas y por último Auditoría, serán relevantes para el abordaje integral de la supervisión en dichos proyectos.



En relación a las preguntas "Quién y Cómo se supervisa", el Servicio realizará las coordinaciones necesarias con los diferentes Departamentos y Unidades en el 1º trimestre del año 2019, con el objeto de optimizar las coordinaciones entre los actores y los instrumentos a utilizar para que se constituya en un real aporte al proceso de supervisión. Dicho trabajo será compartido con las Direcciones Regionales mediante Nota Técnica, la que se constituirá en parte integral del presente Lineamiento Técnico.

4. CUANDO SE SUPERVISA ?



IV. OPERACIONALIZACIÓN DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN TÉCNICA:

El proceso de supervisión técnica del SENAME, debe tener como primera misión verificar **el respeto y ejercicio de los derechos de los niños, niñas y adolescentes**, observando las acciones desarrolladas por los proyectos, así como desarrollando acciones remediales cuando los procesos de intervención no se ajustan a los lineamientos técnicos definidos para la modalidad de atención correspondiente.

Para ello, debe centrar su rol en *el ejercicio sistemático del análisis crítico respecto el funcionamiento técnico de los proyectos*, revisando los procesos y resultados obtenidos en función de los objetivos de protección y restitución de derechos de los niños, niñas y adolescentes y sus familias atendidos en la red.

i) Definición:

Así, en coherencia con lo anterior, **se define la Supervisión Técnica como:**

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.

ii) Áreas de la Supervisión:

El proceso de Supervisión Técnica corresponde a una acción que con finés prácticos podemos desagregar en dos áreas: **Control y Asesoría Técnica**. No obstante, *la acción de supervisar debe incorporar ambas áreas en las actividades que se ejecuten, por tanto, pueden ejecutarse paralela e inter-conectada y en otras ocasiones, aplicar la supervisión con un foco específico en alguna área.*

• CONTROL

La supervisión entiende la actividad de control, como un acto para verificar el grado de cumplimiento y/o desviaciones de las exigencias establecidas en el Marco Normativo y Lineamientos Técnicos del Servicio, respecto de las condiciones para la atención de los niños, niñas y adolescentes que presentan los programas de la red del SENAME, en razón de proyectos de funcionamiento y/o Convenios y de la pertinencia de la intervención psico-social que deben recibir.

Se trata entonces, en primer lugar, de la **verificación respecto de la situación de respeto y restitución de los derechos de los niños, niñas y adolescentes**, así como a la realización de acciones tendientes a garantizar su pleno ejercicio, en concordancia con el rol de garante de derechos establecido en la Convención sobre los Derechos del Niño.

En segundo lugar, la verificación del nivel de cumplimiento por parte del ejecutor (público o privado) de los compromisos convenidos con SENAME o declarados en sus respectivos proyectos de funcionamiento, lo que implica revisar y realizar exigencias a los operadores de primera línea, respecto de aquellos aspectos que la supervisión detecta y que no se están realizando de acuerdo a lo establecido y por tanto, se pone en riesgo la calidad, oportunidad y pertinencia de la atención entregada a la población usuaria de la red de atención de SENAME.

A partir del encuadre institucional, indicado en la primera parte de este documento, se erige el deber de SENAME de controlar el desarrollo de las prestaciones entregadas a objeto de contribuir al respeto y ejercicio de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, partiendo por el reconocimiento de la interrupción de la vulneración de derechos que dio origen al ingreso a la oferta de atención en la red SENAME.

• ASESORÍA TÉCNICA

Por su parte, se entenderá por **Asesoría Técnica**, aquella acción orientada a **contribuir en el desarrollo de una atención e intervención de calidad** a los niños, niñas y adolescentes y sus familias, usuarios de la oferta de Administración Directa y aquella ejecutada por Organismos Colaboradores Acreditados. Se constituye entonces, como un espacio de análisis de la práctica cotidiana de los distintos equipos técnicos, de las dinámicas entre interventor y los sujetos de atención, de los procesos de intervención de los niños, niñas y adolescentes, del abordaje de casos complejos y/o de alta vulnerabilidad, de retroalimentación a los equipos profesionales y trabajo complementario con las redes. Por ello, la supervisión técnica representa un espacio de reflexión sobre el quehacer del equipo, así como también de contención, apoyo y cooperación.

La asesoría, también llamada acompañamiento técnico, busca el mejoramiento permanente de los procesos, facilita la identificación de nudos críticos, proponiendo los ajustes que permitan la implementación de mejoras y potenciar buenas prácticas desde las capacidades y conocimientos propios de los equipos de cada proyecto, adoptando por ende una función de facilitador de la búsqueda colaborativa de respuesta.

Es así como la Asesoría Técnica a equipos ejecutores está orientada, entre otras a:

- Potenciar en el equipo la incorporación de las orientaciones técnicas de la modalidad supervisada.
- Fomentar la incorporación del enfoque de derechos en todo el quehacer de los proyectos.

- Fomentar la organización y complementariedad del equipo a objeto de dar cumplimiento a los resultados esperados en los procesos de intervención.
- Potenciar el desarrollo de las prestaciones de acuerdo a los requerimientos del niño, niña, adolescente y familia atendida.
- Ahondar sobre el acceso de las familias de los niños y niñas y adolescentes, a los sistemas de beneficios sociales, considerando calidad y oportunidad.
- Realizar seguimiento a proyectos con calificaciones deficientes, Planes de Mejora, Circulares vigentes, casos de alta complejidad o connotación pública, informes de externos al Servicio, denuncias recepcionadas en las Direcciones Regionales, exigencias desde la Dirección Nacional, entre otras.
- Monitorear y evaluar los procesos de cierre de proyectos cuando se active dicho procedimiento.
- Reforzar y contribuir al cumplimiento de los procedimientos establecidos frente a la necesidad de apoyar y/o detener un proceso de traslado de un niño, niña o adolescente fuera de su región de origen.
- Asesorar y evaluar los proyectos de funcionamiento de la oferta administrada directamente por Sename que se ejecute en su región.

En la práctica, se trata de implementar un trabajo de colaboración entre los equipos encargados de la intervención y el supervisor/a técnico/a, quienes haciendo sinergias y aportando experiencias y aprendizajes adquiridos, aporten a las prestaciones requeridas bajo estándares irrenunciables de calidad con el propósito de favorecer la toma de decisiones oportuna y restablecer el bienestar de los niños, niñas y adolescentes. Esto, desde el enfoque eco-sistémico ya planteado por los lineamientos técnicos de las modalidades para abordar la protección de derechos, con una práctica socioeducativa de base, que considera los fenómenos sociales inter-relacionados por diversas variables interactuantes desde todos los actores y contextos involucrados. Desde esa perspectiva, la supervisión técnica en protección especial observa y analiza la situación de vulneración a partir de la realidad de los usuarios/as y guía la estrategia, metodología y modelo de intervención reparatorio de cada proyecto.

En base a lo anterior, el acto de supervisar pone los esfuerzos en mirar el proceso de intervención psico-social que realiza el proyecto, contrastando los estándares o acciones definidas en las Orientaciones Técnicas y en el proyecto de funcionamiento, con las que verdaderamente se aplican en la práctica, pues se consideran "claves o esenciales" en cada modalidad a supervisar, en el sentido que son procesos que empiezan y terminan y debiesen obtener resultados delimitados al propósito general y particular motivo que determinó la atención de los niños/as.

De acuerdo a este modelo, la asesoría técnica, enfatiza la acción de la supervisión en los aspectos técnicos de la intervención psico-social que cruzan a todos los proyectos de la oferta programática, se contempla entonces implementar espacios de reflexión y dialogo, haciendo presencia directa con los usuarios, levantando desde sus propios discursos fortalezas y debilidades de la intervención que reciben de parte de los equipos interventores. Se trata a través de diferentes estrategias trabajar con los equipos directivos, profesionales y técnicos, la dimensión relacionada con la gestión y acompañamiento de los procesos, donde los supervisores traerán sus saberes que se conjugarán con los saberes del equipo, estableciendo así, distintas propuestas de abordaje o solución, basadas en hallazgos que implican en términos generales: revisar carpetas, reconocer hechos de maltrato institucional, capacidad de organización y pro-actividad del proyecto y de aplicación de su propia propuesta de funcionamiento, en función de los lineamientos y descriptores técnicos establecidos de cada modalidad, etc. y al mismo tiempo, establece espacios de relaciones interpersonales con los niños/as y las familias vigentes, utilizando diferentes técnicas de acercamiento para valorar el respeto y ejercicio de los derechos que les corresponden.

iii) Conceptos Generales

Las Unidades de Protección y Restitución de Derechos, bajo la responsabilidad de su Coordinador(a) UPRODE deben organizar, durante el mes de enero de 2019, la oferta de protección versus supervisores técnicos, tomando en consideración los siguientes aspectos:

- Equidad en la relación de supervisor y cantidad de proyectos asignados.
- Consideración de la profesión, experiencias, perfeccionamiento de los supervisores versus proyectos asignados.
- Privilegiar el mismo supervisor para aquellos proyectos que se encuentran en un mismo territorio comunal, especialmente aquellos a grandes distancias de la Dirección Regional.
- 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.

iv) Énfasis sobre la supervisión técnica:

a) Frecuencia de supervisión: La frecuencia mínima de supervisión para las modalidades de atención son las siguientes:

Centros de Cuidado Alternativo Residencial: Mensual
Programas de Familia de Acogida Especializada: Bimestral
Línea de Diagnóstico Ambulatorio: Bimestral
Programas Ambulatorios (exceptuando DAM y FAE): Trimestral

Para los Centros de Cuidado Alternativo Residencial, la supervisión mensual puede ser diurna, vespertina/nocturna o aplicación de Ficha Social.

b) Tiempo de una supervisión: Más que el tiempo de permanencia de un supervisor(a) en un proyecto, el énfasis para el año 2019 es el cumplimiento del objetivo de dicha supervisión. Por lo tanto, el tiempo dependerá de las dimensiones que decida supervisar el profesional del Uprode:

- **Supervisión Técnica en horario diurno:** el supervisor(a) debe completar al menos, el 100%² de dos (2) Dimensiones del Informe de Supervisión, sin importar el Ámbito al cual pertenece³.

- **Supervisión Técnica de la oferta de cuidado alternativo residencial en horario vespertino/nocturno:** el supervisor(a) debe completar el 100% del Informe de Supervisión.

c) Abordaje de las Dimensiones de los Informes de Supervisión: Al año, se deben abordar, a lo menos, dos (2) veces cada dimensión de todo Informe de Supervisión.

d) Consideración y utilización de la Dimensión "Normativa vigente del Servicio": Para el presente año se crea una dimensión "abierta" para diferentes acciones que realiza el supervisor técnico y que dificultaba incluirlo en los actuales Informes de Proceso. Por lo tanto, se debe utilizar dicha Dimensión cada vez que un supervisor técnico visite un proyecto con el objetivo de:

- ✓ Abordaje de las Circulares Nº 5, de 2010, 10, 2308 y 2309, todas de 2013, de la Dirección Nacional del Servicio Nacional de Menores, u otras vigentes al momento del abordaje de la Dimensión.
- ✓ Monitoreo y Seguimiento de Plan de Mejora
- ✓ Acciones para dar respuesta a terceros
- ✓ Pauta de Desempeño Anual
- ✓ Alertas del Sistema Senainfo

e) Aplicabilidad de la calificación "0" (cero) en los Informes de Supervisión: Considerando la retroalimentación de las Direcciones Regionales de la puesta en marcha del Módulo de Supervisión, se decide mantener la calificación "0" (cero) en todas las dimensiones de todos los Informes de Supervisión, constituyéndose en una calificación definida como "No aplica o imposibilidad de supervisar". Al utilizar esta calificación en cualquiera de las dimensiones de los Informes de Supervisión, el Módulo exigirá una fundamentación por parte del supervisor técnico, abriéndose un recuadro denominado "Observación".

f) Criterio "Otro" incluido en todas las Dimensiones de los Informes de Supervisión: Se incluye en todos las Dimensiones de los Informes de Supervisión el criterio "Otro", con el objetivo que si un supervisor abordando dicho criterio en la visita al Proyecto, observa algún hallazgo que no es contenido en ninguno de los criterios de dicha dimensión, pueda utilizar dicho "Otro" con ese fin, abriéndose la posibilidad de incluir dicho hallazgo y compromiso para resolverlo.

g) % de carpetas de muestra para el abordaje del Ámbito "Contexto para la Intervención": En todos los Informes de Supervisión diurna existe el Ámbito "Contexto para la Intervención" que incluye la Dimensión "Carpetas Individuales", cuyos criterios deben ser evaluados mediante una muestra de

² En cualquier Dimensión de los Informes de Supervisión se puede calificar con "0" aquel criterio que "no ha sido posible calificar" o porque "no aplica". Recordar que el Módulo de Supervisión, al calificar con "0" un criterio solicitará "Observación" al respecto.

³ Es decir, por ejemplo, se puede abordar una Dimensión del Ámbito Nº 1 y una Dimensión del Ámbito Nº 3 del Informe de Supervisión.

carpetas individuales de los niños, niñas o adolescentes del proyecto. Para el presente año, **la muestra, necesariamente significativa, la decide el supervisor técnico** considerando lo siguiente:

Centros de Cuidado Alternativo Residencial: 100% de las carpetas individuales revisadas durante el año⁴

Programas Ambulatorios: 25% de las carpetas individuales revisadas durante el año

h) Número de niños, niñas o adolescentes para dar respuesta a los criterios relacionados con el propósito de obtener su opinión en las distintas dimensiones de los Informes de Supervisión: considerando la importancia de escuchar la opinión de los niños, niñas, adolescentes y/o adultos relacionados con respecto a temas de contexto seguro y acogedor, cotidianidad residencial y procesos de intervención en la oferta de cuidado alternativo residencial y temas relacionados con contextos y procesos de intervención en la oferta ambulatoria, en los Informes de Supervisión, para calificar los criterios que se relacionan con dicha opinión, se requiere a lo menos dos (2) niños, niñas, adolescentes y/o adultos relacionados, sean entrevistados.

i) Consideración de las acciones inter visitas por parte del supervisor técnico: Este es un espacio en el cual los supervisores deben realizar labores de seguimiento, profundización y/o actualización de los proyectos a su cargo, en función de sus propios hallazgos o de la puesta en común con el equipo técnico regional. El tiempo entre visitas a terreno debe responder también a otro tipo de actividades que permitan abordar temáticas de interés colectivo o de específico de algún proyecto puntual.

Dentro de las labores Inter-visitas el/la supervisor/a técnico puede realizar las siguientes acciones:

- ✓ Acciones de intercambio técnico con el proyecto y el equipo.
- ✓ Acciones de Desarrollo Técnico.
- ✓ Acciones de monitoreo de proyecto.
- ✓ Acciones técnico administrativas.
- ✓ Acciones de revisión documental / estudios.
- ✓ Acciones específicas de gestión intersectorial con actores relevantes.
- ✓ Acciones de Trabajo Colaborativo de Uprode.
- ✓ Sistematizar resultados de la evaluación anual de desempeño de los proyectos de protección.

j) Supervisión de la modalidad Oficina de Protección de Derechos por parte de los supervisores técnicos de las Unidades de Protección de Derechos: Cabe destacar que la modalidad de atención de Oficina de Protección de Derechos (OPD), para el año 2019 que sean supervisadas por profesionales de las Unidades de Protección y Restitución de Derechos, serán abordadas con el Informe de Supervisión Ambulatorio y solo se profundizará la temática de protección en el marco del 8% de plazas vigentes según lo convenido.

k) Considerando los reportes que se obtendrán desde el Módulo de Supervisión, no se hace necesario la mantención de la Planilla de Supervisión para el año 2019, planilla que era remitida a esta instancia nacional de forma mensual por parte de las Unidades de Protección de Derechos. Por lo tanto, no será exigible dicha remisión para el año 2019.

l) En el mismo sentido de la consideración anterior, en el marco de la información incluida en los Planes de Supervisión 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.

m) El Departamento tiene como tarea realizar la modificación de las Pautas de Desempeño Anual en consideración a los nuevos Informes de Supervisión, homologando los criterios a evaluar y la pauta de calificación. Por lo tanto, en el primer trimestre, la Pauta de Desempeño se constituirá en la sistematización de los Informes de Supervisión del período evaluado.

n) El Departamento Técnico se compromete a contar, a fines del primer trimestre, con las rúbricas necesarias para todos los nuevos Informes de Supervisión.

o) Levantamiento de todos los hallazgos detectados por parte del supervisor(a) técnico(a): considerando el objetivo del proceso de supervisión: "Proceso de control, retroalimentación, colaboración

⁴ Para la revisión de carpetas en Residencias de discapacidad profunda (RDG) se considera sólo los niños, niñas y adolescentes menores de 24 años.

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 del Servicio Nacional de Menores”, en toda supervisión en terreno se deben levantar **todos los hallazgos detectados por parte del profesional** que visita el proyecto, sin considerar si éstos se han mantenido en el tiempo sin solución, es decir, **la responsabilidad del supervisor(a) técnico(a) es visibilizar el 100% de los hallazgos detectados y levantar los compromisos correspondientes**, el cumplimiento de los compromisos asociados a dicho hallazgo, es de responsabilidad de los proyectos y la responsabilidad de hacer cumplir a los proyectos de sus compromisos adquiridos puede involucrar a jefaturas, tales como coordinador(a) Uprode, Director(a) Regional, Departamento Técnico Nacional

p) **Coherencia entre hallazgo y compromiso en los Informes de Supervisión**: Toda falencia detectada por parte de un supervisor debe implicar, a lo menos, un compromiso por parte del proyecto para subsanar dicha falencia. Se hace indispensable que los hallazgos y compromisos ingresados al Módulo de Supervisión sean coherentes entre sí, es decir, que el segundo de respuesta completa a la solución del primero.

Considerando las capacitaciones a los Uprode en el Módulo de Supervisión, en las últimas tres de ellas, se realizó un ejercicio de exponer a los supervisores(as), el listado de hallazgos/compromisos escritos por ellos mismos con el objetivo de analizar la coherencia mencionada anteriormente. El reporte obtenido se constituyó en un excelente ejercicio ya que indicaba que en ocasiones los profesionales no explican claramente las falencias de los proyectos como tampoco el compromiso asociado. Debido a lo anteriormente indicado, los supervisores deben perfeccionar el expresar por escrito las falencias detectadas y los compromisos para resolver dichas falencias.

q) **Documentación vigente del proceso de supervisión**: Considerando los presentes Lineamientos Técnicos de Supervisión, los siguientes documentos se dejan sin efecto para el año 2019:

- Formatos para Análisis de Caso
- Instrumentos de registro de lo anteriormente denominado Informes de Proceso, Lineamientos 2018.

V. INSTRUMENTOS PARA LA SUPERVISIÓN TÉCNICA:

Para el año 2019 se han creado un número de 7 Informes de Supervisión, a saber 4 para el Sistema de Cuidado Alternativo Residencial, 1 para la modalidad de Diagnóstico Ambulatorio, 1 para la modalidad de Representación Jurídica y por último 1 para la modalidad Ambulatoria Especializada, que utilizará el mismo instrumento para toda la oferta de Programas, a saber, PRM, PEE, 24 Horas⁵, PEC, PAS, FAE⁶, PAD

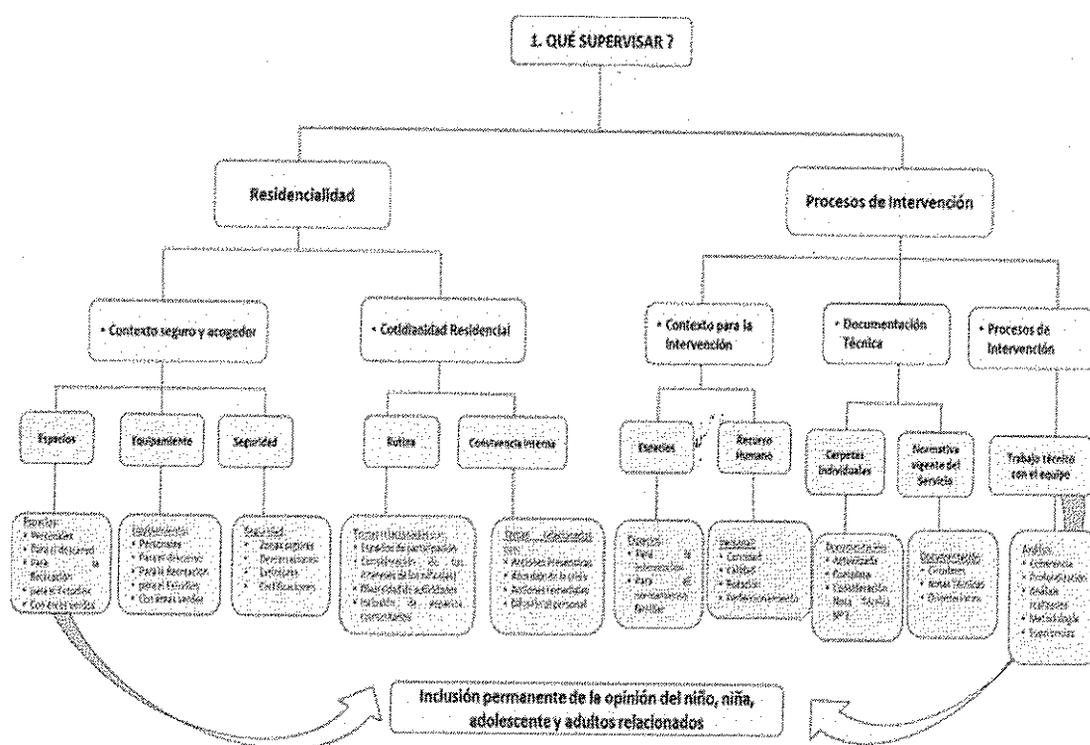
Cada Informe de Supervisión cuenta con:

- **Ámbitos**: Temáticas macro a considerar en el proceso de supervisión. Mayoritariamente todos los Informes de Supervisión cuentan con los mismos Ámbitos a abordar.
- **Dimensiones**: Temas intermedios a abordar por parte del proceso de supervisión relacionados directamente con los Ámbitos.
- **Criterios**: Afirmaciones para ser evaluadas por parte de los supervisores técnico en el marco de la “foto” que se visualiza o trabaja en la supervisión en terreno. El supervisor técnico, y eventualmente con el apoyo del coordinador(a) del Uprode, debe buscar todas las alternativas posibles, conjuntamente con el proyecto, para calificar cada uno de los criterios que se relacionan con la opinión de los niños, niñas, adolescentes y adulto relacionado.

⁵ Este Programa en sus orientaciones técnicas regulan las vías de ingreso como además presenta especificidades para la denominación de procesos técnicos (PIU/ Trabajo complementario), todos aspectos que no impiden la realización de la supervisión técnica definida y por ende no excluye el uso del formato de instrumentos de supervisión de programas ambulatorios

⁶ En consideración que SENAME no cuenta con supervisores por caso, y que, durante el año 2018, no se logró asistir a los domicilios de las familias de acogida a objeto de visualizar la situación en la que se encuentran los niños, niñas y adolescentes atendidos por los proyectos FAE, se adoptó la decisión de mantener la supervisión técnica al proyecto y a su funcionamiento. Cabe indicar que, durante el año 2018, corte enero a septiembre- sólo un número de 17 informes de proceso abordaron el ámbito 1.

a) Sistema de cuidado alternativo residencial, los énfasis son los siguientes:



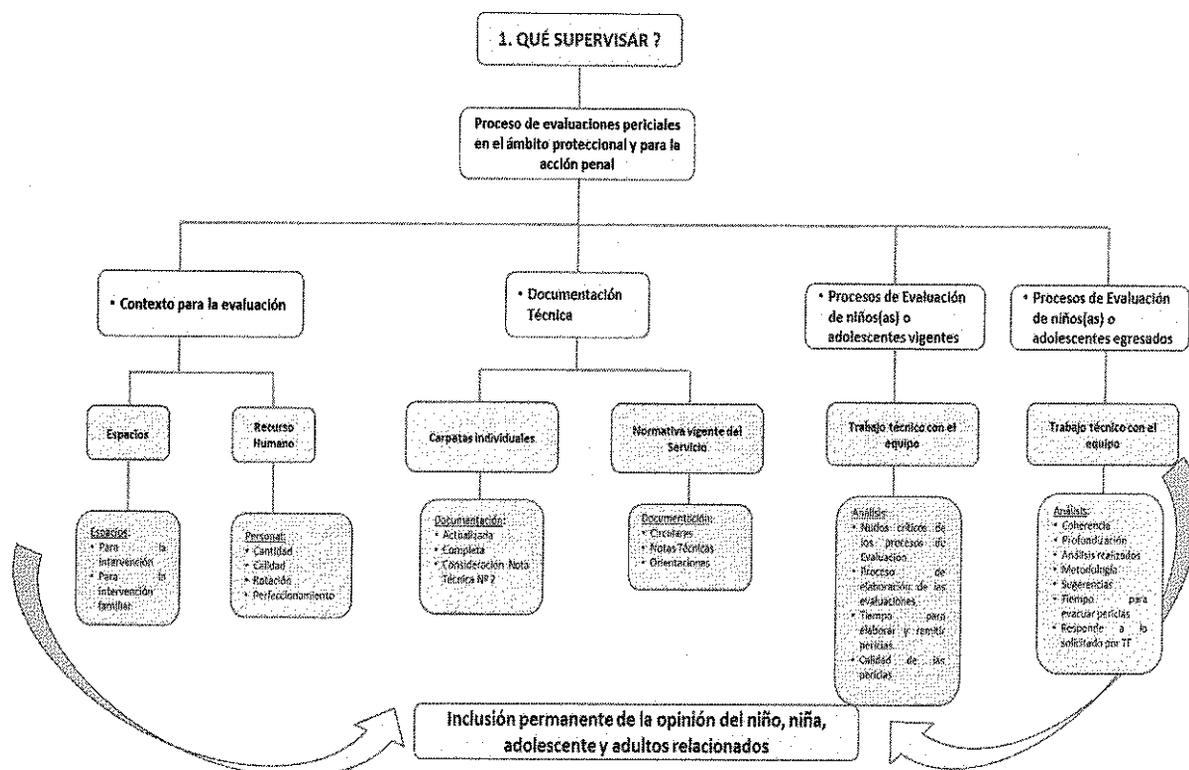
Por lo tanto, el Cuidado Alternativo Residencial será supervisado mediante 4 Informes de Supervisión:

- Informe de Supervisión Inicial,** este Informe de Supervisión debe ser abordado, a nivel nacional, **en el mes de enero o febrero de 2019.** Este instrumento privilegia analizar y calificar las condiciones básicas, especialmente de residencialidad que todo proyecto debe contar en beneficio de los niños, niñas y adolescentes. Por esta razón, es que se decide que sea especialmente utilizado en la primera supervisión del año 2019 y de esta forma contar con un diagnóstico de la oferta de cuidado alternativo residencial en esta materia, reporte que será obtenido mediante el Módulo de Supervisión, analizando los hallazgos que los supervisores hayan podido detectar al comienzo del año. Esta información se constituye en una línea base que permite identificar, al inicio del año, las mejoras a realizar y/o las acciones a potenciar o destacar.
- Informe de Supervisión de Residencialidad Diurna,** que abarca el proceso de visita en terreno, en jornada diurna. No excluye aplicación a fin de semana y/o festivo (planes de contingencia)
- Informe de Supervisión de Residencialidad Vespertina/Nocturna,** cabe destacar que esta supervisión se considera su inicio desde las 20:00, lo que no significa que el supervisor(a) técnico(a) tome la decisión de presentarse en el proyecto en horas posteriores. El énfasis en este Informe de Supervisión es poder abordar situaciones entre la cena y el dormir de los niños, niñas y adolescentes, observar cambio de turno, número de trabajadores y/o funcionarios presentes para cubrir turnos nocturnos, procedimientos utilizados para entrega de medicamentos, entre otros.
- Informe de Supervisión sobre Procesos de Intervención,** dicho instrumento privilegia la gestión y/o asesoría técnica por parte del supervisor(a) técnico(a) hacia los equipos de los proyectos relacionados con los procesos de intervención hacia los niños, niñas adolescentes y adultos relacionados.

b) Proyectos de Diagnóstico Ambulatorios, los énfasis son los siguientes:

La línea de Diagnóstico, modalidad Diagnóstico Ambulatorio (DAM) contará con 1 Informe de Supervisión Diurno, enfatizando temáticas relacionadas con los contextos para la evaluación, Documentación de Normativa Vigente del Servicio y Análisis de Procesos de Evaluación, tanto con niños, niñas o adolescentes vigentes como egresados.

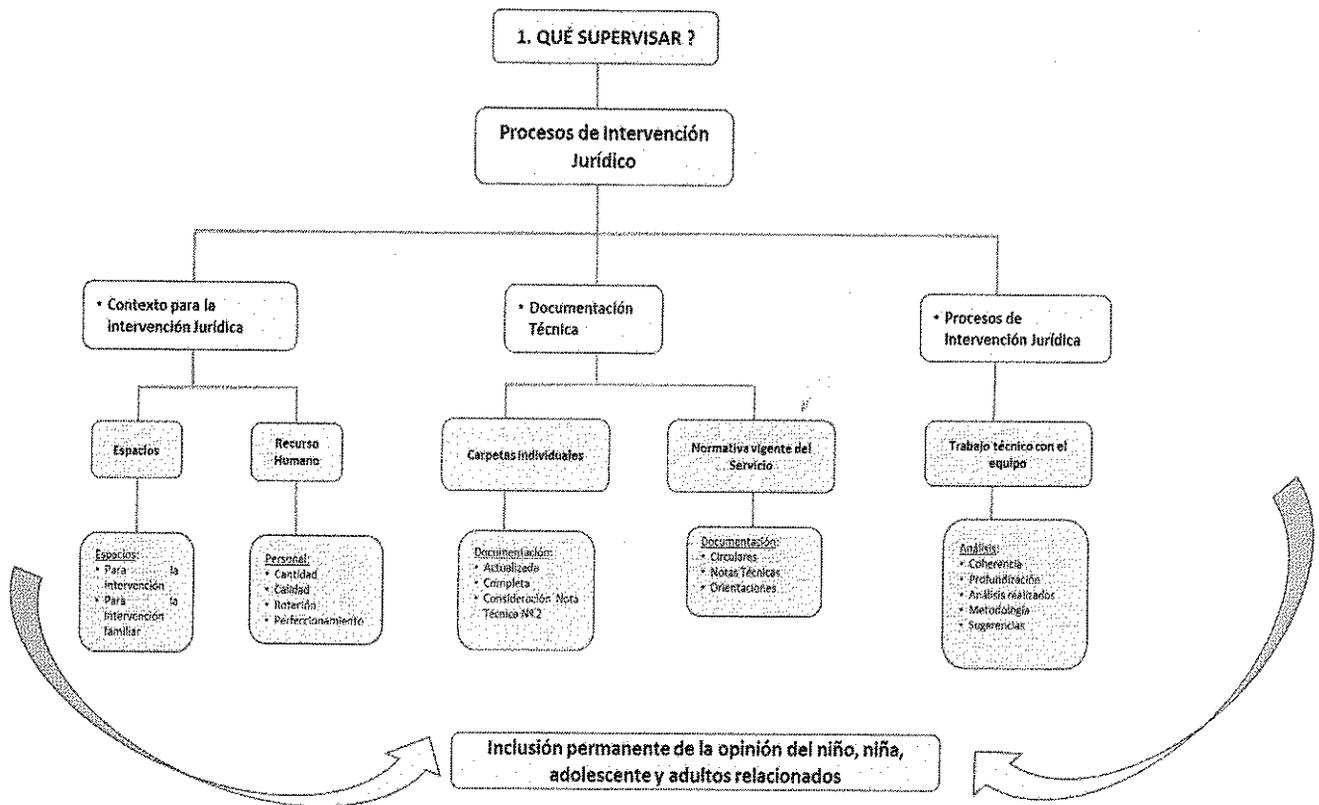
El objetivo de contar en el año 2019 con un análisis del proceso de realización de pericias por parte del proyecto en relación a niños, niñas y adolescentes vigentes se enmarca en la asesoría técnica (gestión técnica) que debe realizar el supervisor(a) técnico(a) en beneficio que los informes de diagnóstico (pericias) sean confeccionados y modificados según los hallazgos detectados, con el fin último que, para los niños vigentes, las información remitida a los Tribunales de Familia y/o Fiscalía, sea oportuna, coherente, consistente al proceso de diagnóstico realizado por parte del proyecto.



c) Programas de Representación Jurídica⁷, los énfasis son los siguientes:

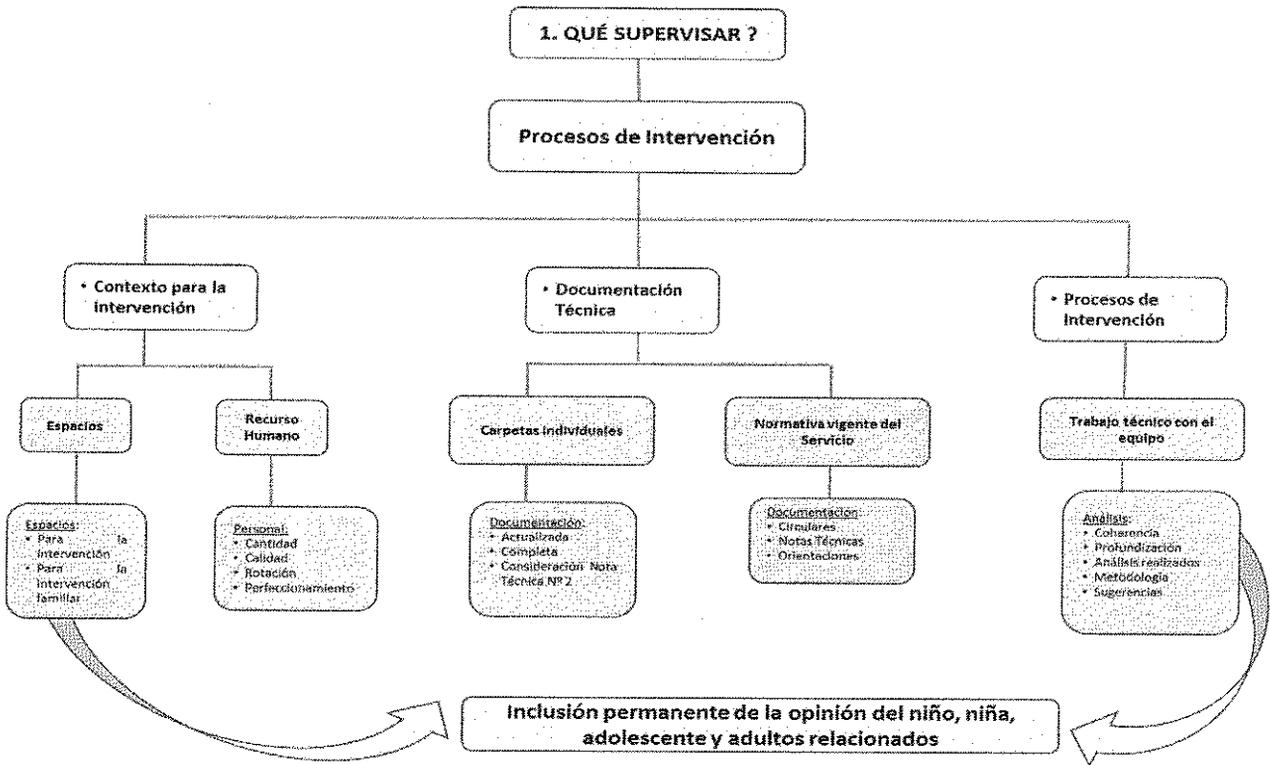
Considerando que, a partir del año 2019, los Proyectos de Representación Jurídica serán supervisados mayoritariamente por profesionales abogados de las Direcciones Regionales, y tomando en cuenta la especificidad de la modalidad de atención, se consideró relevante contar con un Informe de Supervisión Especial que abordara los temas jurídicos en profundidad con los equipos interventores.

⁷ El presente documento incluye el Anexo N° 1 denominado "Especificaciones del Proceso de Supervisión a los Programas de Representación Jurídica"



Por lo tanto, se cuenta con 1 Informe de Supervisión Diurna para la modalidad de Programas de Representación Jurídica.

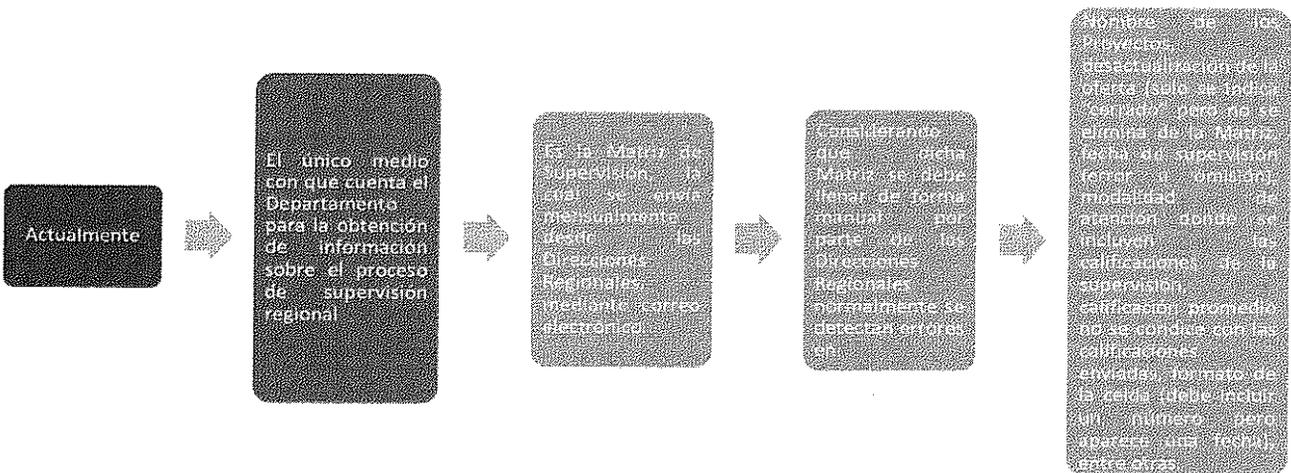
c) Por último, los Programas Ambulatorios (con excepción de los DAM y PRJ), los énfasis son los siguientes:



Para todas las modalidades ambulatorias (exceptuando las modalidades DAM y PRJ) se cuenta con **1 Informe de Supervisión Diurno** que rescata las temáticas del Contexto para la Intervención, la Documentación relacionada con la Normativa vigente del Servicio y los Procesos de Intervención hacia los niños, niñas, adolescentes y su(s) adulto(s) relacionado(s).

VI. MÓDULO DE SUPERVISIÓN EN LA PLATAFORMA SENAINFO

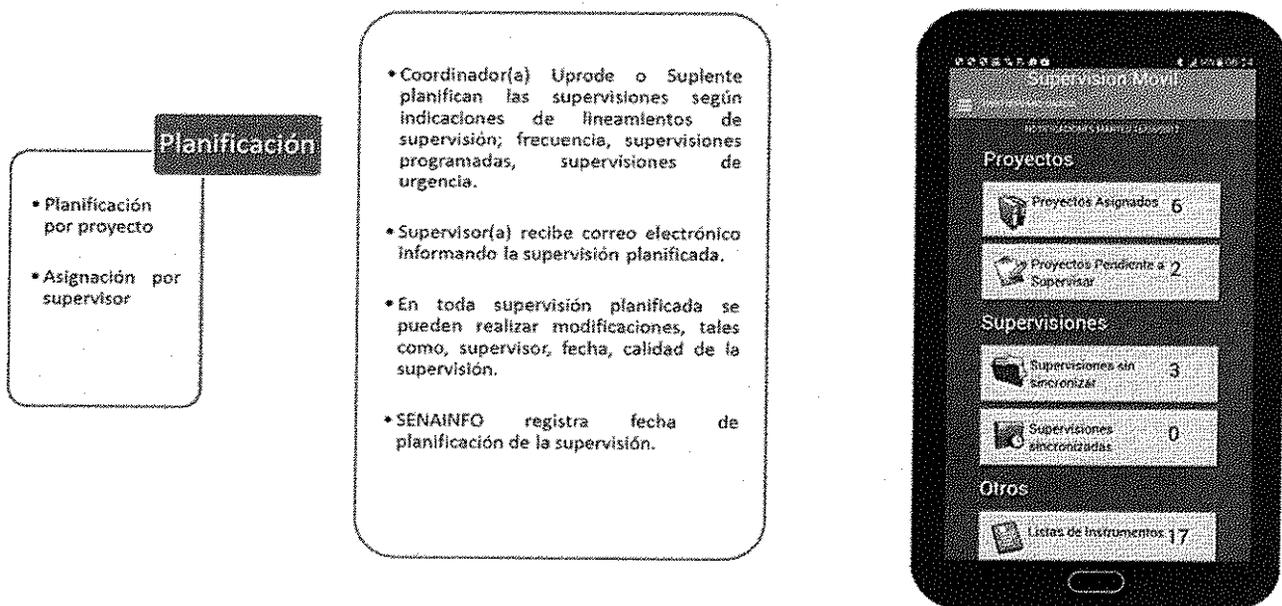
i. Conceptos generales



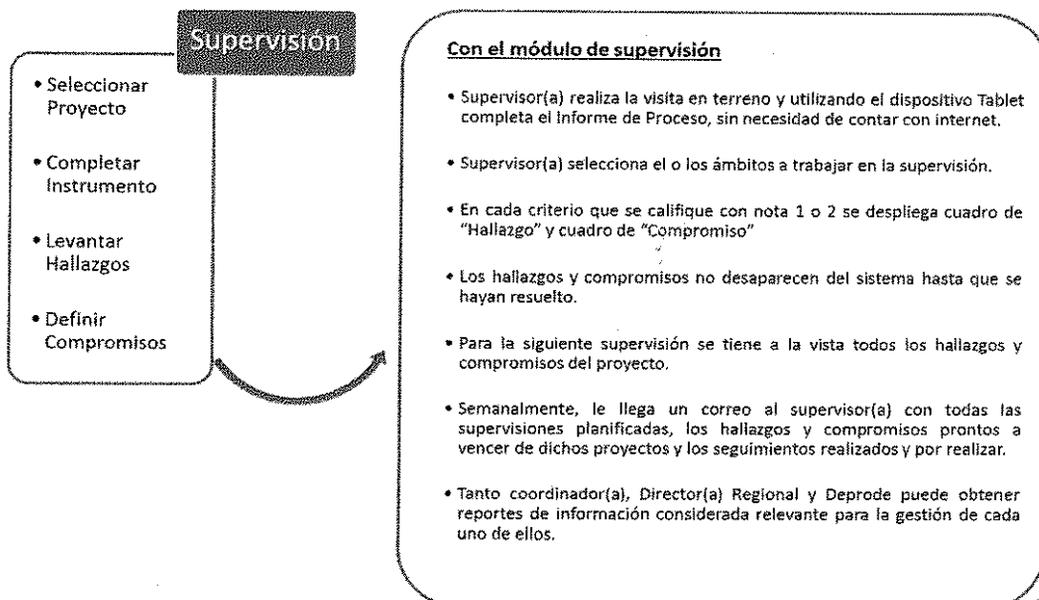
III. Fases de la Supervisión Técnica

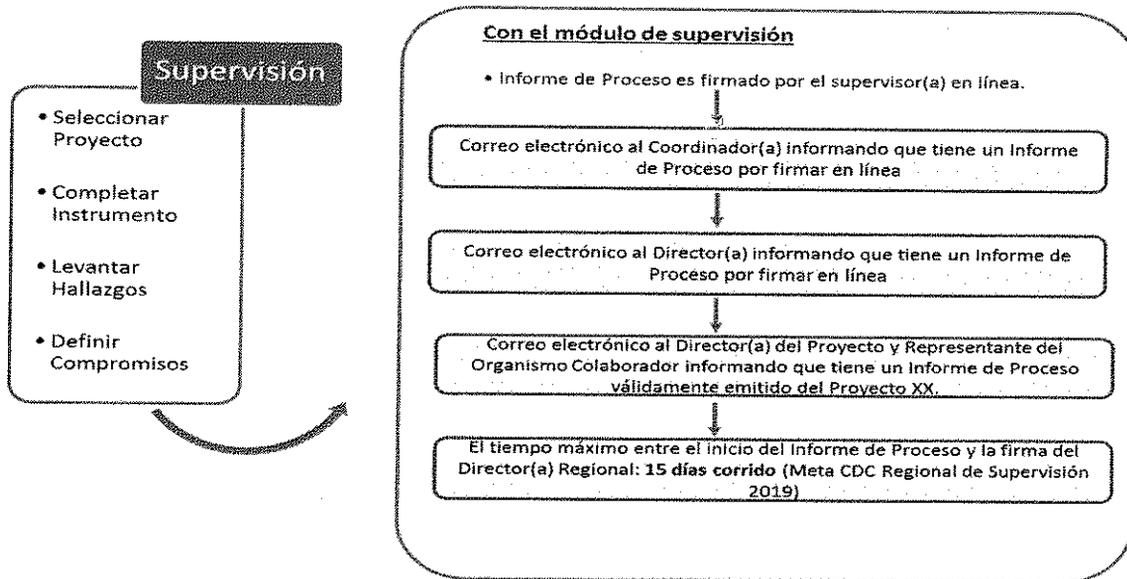


A) Planificación

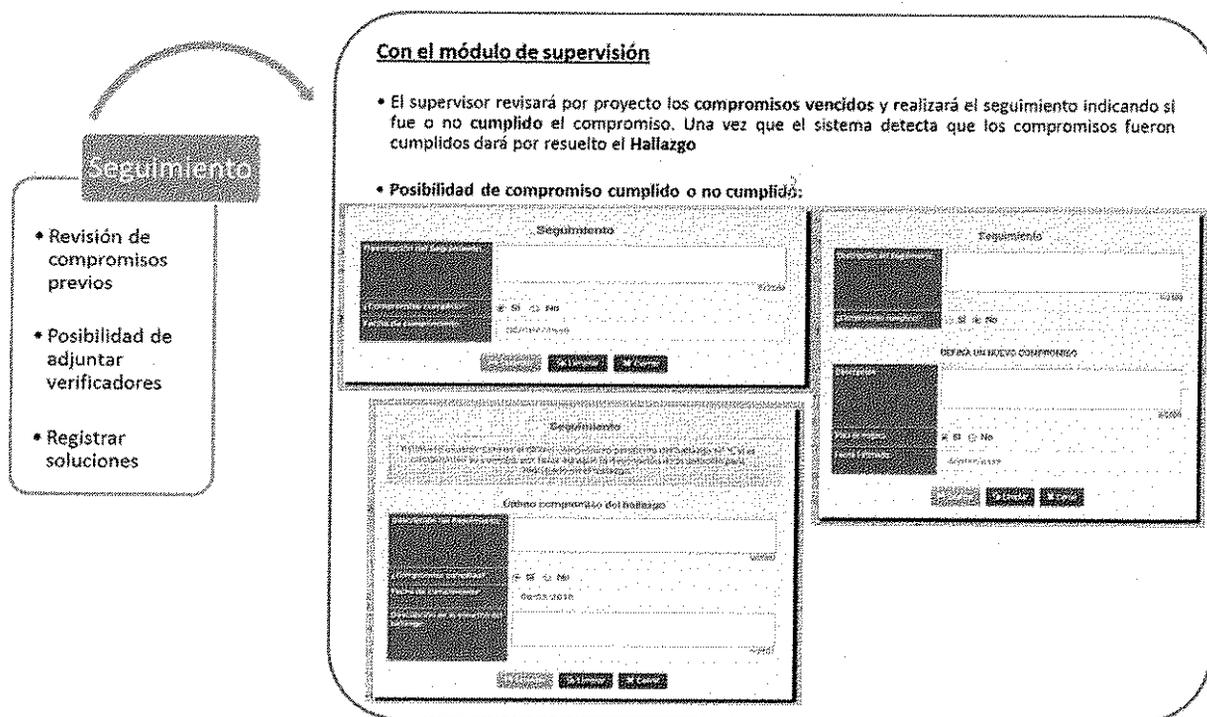


B) Supervisión





C) SEGUIMIENTO



VII. RESIDENCIAS DE ORGANISMOS COADYUVANTES DEL SERVICIO NACIONAL DE MENORES:

Respecto de las entidades coadyuvantes, el citado Decreto Ley N° 2.465, de 1979, en su artículo 3º, numerales 7) y 8), establecen de manera general, que es función del SENAME proporcionar, cuando procediere, ayuda técnica, material o financiera a las instituciones públicas y privadas que coadyuven al cumplimiento de los objetivos del Servicio, e impartir instrucciones generales sobre asistencia y protección de menores a las entidades coadyuvantes y supervigilar su cumplimiento, respectivamente. La misma concepción se reitera en la citada Ley Orgánica, al señalar en su artículo 5º, que entre las prerrogativas del Director Nacional, se encuentra la de decidir, de acuerdo con las disposiciones del Reglamento, respecto de la asistencia que proceda otorgar a las instituciones públicas o privadas que coadyuven al cumplimiento de los objetivos del Servicio. No obstante lo anterior, en el Reglamento de la Ley N°20.032, aprobado por el Decreto Supremo N°841, de 2005, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, no se ha contemplado la posibilidad de subvencionar a entidades que no revistan la calidad de colaboradores acreditados del Servicio. En consecuencia, las entidades que no revisten el carácter de colaboradores acreditados y no perciben subvención fiscal por ello, son entendidas como "entidades coadyuvantes", las que conforme al Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española se definen como "que coadyuvan", es decir "contribuyen, asisten o ayudan a la consecución de algo".

En razón de lo dispuesto, **no existe obligación legal de supervisión por parte de este Servicio respecto de los organismos privados**, quienes brinden prestaciones a favor de los derechos de los niños, niñas y adolescentes asimilables a las líneas de acción del SENAME, entendidos como organismos o entidades coadyuvantes.

Ahora bien, respecto de estos organismos, se les aplica lo dispuesto en la Circular N° 2308 de 2013, de este Servicio, y deberá darse cumplimiento a la obligación contenida en el artículo 61 letra k) del Estatuto Administrativo, en relación con lo dispuesto en los artículos 175 y 176 del Código Procesal Penal, que tienen los funcionarios públicos de denunciar cuando tomen conocimiento de un hecho que reviste caracteres de delito, y cuyo incumplimiento acarrea responsabilidad penal y administrativa.

VIII. APORTES, MONITOREO Y RETROALIMENTACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN Y RESTITUCIÓN DE DERECHOS A LAS UNIDADES DE PROTECCIÓN Y RESTITUCIÓN DE DERECHOS REGIONALES:

i) Monitoreo y Retroalimentación a Proyectos con calificación deficiente en temáticas relacionadas con gestión técnica:

El año 2018 el Departamento implementa un monitoreo mensual de aquellos proyectos con calificación menor que 2 en el ámbito de gestión técnica, realizando un análisis de las orientaciones que entrega el (la) supervisor(a) a dicho proyecto para la superación de las debilidades detectadas, en la forma de asesoría técnica. Lo anterior, en un contexto de mejora continua comprometida por parte del DEPRODE.

Considerando la retroalimentación obtenida por parte de las Uprode⁸ en las capacitaciones sobre el Módulo de Supervisión, se decide mantener esta retroalimentación el año 2019.

Por lo tanto, los objetivos de dicho monitoreo son:

- a. Elaborar mensualmente, "Informe de monitoreo, hallazgos y retroalimentación a las Unidades de Protección de Derechos", para aportar al proceso de supervisión regional con lineamientos, estrategias, orientaciones, mecanismos y/o exigencias para la superación de las deficiencias detectadas en la oferta de protección que se relaciona con baja calificación en ámbitos relacionados con gestión técnica.
- b. Realizar seguimiento a los aportes entregados por el Departamento hacia las Unidades de Protección de Derechos, en un trabajo permanente de profesionales referentes a los proyectos con calificaciones deficientes.

ii) Retroalimentación a Informes de Supervisión, Planes de Mejora y/u otro documento técnico validado por el Deprode:

Los informes de supervisión regional realizados a la oferta administrada directamente por SENAME y las residencias ejecutadas por Organismos Colaboradores, serán retroalimentados por el equipo DEPRODE, una vez que se cuente con el informe mencionado.

⁸ 10 Unidades de Protección de Derechos mencionaron explícitamente que los Informes son un aporte a su gestión.

Este proceso de retroalimentación se orienta a potenciar el trabajo conjunto del Departamento Técnico con las Unidades de Protección y Restitución de Derechos a objeto de mantener en forma permanente las coordinaciones necesarias para que desde las unidades regionales cumplan con sus funciones de asesoría y control que el proceso de supervisión exige.

Con respecto a los Planes de Mejora, el DEPRODE, apoyará a los profesionales de las Unidades de Protección y Restitución de Derechos en el proceso de seguimiento y monitoreo de cada Plan a objeto de contribuir a las mejoras necesarias que se explicitan en dichos Planes. Cabe señalar que este tipo de requerimientos a los Organismos Colaboradores se orientan exclusivamente a subsanar las deficiencias detectadas y a posicionar el compromiso de SENAME en el resguardo de la entrega de una buena calidad de atención que debe ser focalizada desde un ámbito técnico y en el cumplimiento de lo definido en el proyecto de funcionamiento de los proyectos.

iii) **Retroalimentación trimestral sobre Módulo de Supervisión en la Plataforma Senainfo:**

Considerando que el año 2019 inicia la aplicabilidad del Módulo de Supervisión en la Plataforma Senainfo, el DEPRODE ha considerado necesario realizar un monitoreo permanente del uso, eficiencia y efectividad de dicho instrumento tecnológico y técnico para las Unidades de Protección de Derechos.

Por lo tanto, el presente año, 2019, se instauran los "**Informes de Monitoreos al Módulo de Supervisión en la Plataforma Senainfo**", los cuales serán enviados a las Direcciones Regionales con periodicidad trimestral.

El objetivo del presente trabajo se enmarca en:

a. Realizar Informes de Monitoreo al Módulo de Supervisión en la Plataforma SENAINFO, incluyendo retroalimentación cualitativa y cuantitativa a las Direcciones Regionales respecto el proceso de supervisión técnica realizada a los proyectos del área de protección, considerando los datos incluidos en el Módulo de Supervisión en la Plataforma SENAINFO, para que dicha instancia regional (Director(a) Regional, Coordinador(a) Uprode, Coordinador(a) Uplae, profesionales Uprode y Uplae) cuente con información oportuna y confiable para la toma de decisiones de la oferta de protección.

Para lo anterior, se considerará lo siguiente:

- Los Informes de Monitoreo al Módulo de Supervisión en la Plataforma SENAINFO incluirán información tanto nacional como regional.
- La fecha máxima para la remisión de los Informes de Monitoreo es el:
 - 10 de abril de 2019, en relación a la información de enero, febrero y marzo 2019.
 - 10 de junio de 2019, en relación a la información de abril y mayo 2019.
 - 10 de septiembre de 2019, en relación a la información de junio, julio y agosto 2019.
 - 10 de diciembre de 2019, en relación a la información de septiembre, octubre y noviembre 2019.
- Los Informes de Monitoreo al Módulo de Supervisión en la Plataforma SENAINFO incluirá análisis cualitativo y cuantitativo sobre datos considerados prioritarios para los Departamentos de Protección y de Planificación, tales como proyectos con calificación insuficiente en el ámbito de gestión técnica, seguimiento de compromisos relacionados con los hallazgos encontrados a los proyectos, como aquellos que en su oportunidad se consideren relevantes como aporte a las Direcciones Regionales.

IV) **Realización de Auditoría Social al sistema de cuidado alternativo residencial:**

Esta iniciativa se enmarca dentro del Programa de Gobierno y pretende ser una herramienta que permita ir concretando de la mejor forma el Acuerdo Nacional por la Infancia. Es por esto mismo que tiene por objetivo conocer a fondo la situación en la que se encuentran los niños, niñas y adolescentes que son parte de la red residencial del SENAME, en ámbitos tan sensibles como la salud, educación, hábitat o entorno, registro social de hogares y planes de intervención individual, entre otros.

Objetivo

Conocer la situación social de los niños, niñas y adolescentes que son parte de la red SENAME, en ámbitos como la salud, educación, hábitat, registro social de hogares, planes de intervención individual y otros relevantes. Lo anterior que nos permita identificar las principales problemáticas que los están afectando y poder iniciar las acciones que sean necesarias para dar cumplimiento al mandato de protección y resguardo de sus derechos.

Se trata de un levantamiento de información que nos permitirá no solo identificar los principales nudos críticos y situaciones de urgencia que es necesario abordar de manera inmediata, sino también establecer

una línea base para hacer el seguimiento de las trayectorias de los niños y especialmente el cumplimiento de los objetivos que se planteen a nivel del plan de intervención individual de cada uno de ellos.

Para el cumplimiento de este objetivo se contará con información sectorial desde Salud, MDS y Educación, que la proporciona DEPLAE y DEPRODE realizará el trabajo en terreno, visitando la red residencial vigente en el año.

DEPRODE abordará el levantamiento de información que permita identificar las situaciones urgentes de resolver para dar cumplimiento del mandato de protección y resguardo de derechos en el sistema residencial, así como definir una línea base para realizar *seguimiento de las trayectorias de los niños y especialmente el cumplimiento* de los objetivos que se planteen a nivel del plan de intervención individual de cada uno de ellos.

Los instrumentos para el levantamiento de información serán los siguientes:

- a) Ficha Residencial
- b) Revisión de Carpetas Individuales, totalidad de carpetas individuales de la población vigente, con foco en el proceso de intervención.
- c) Aplicación de Entrevista de Opinión para niños, niñas y adolescentes.

SEGUNDO: APRUEBESE EL ANEXO N° 1, QUE CONTIENE ESPECIFICACIONES DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN A PROGRAMAS DE REPRESENTACIÓN JURÍDICA.

ANEXO N° 1

ESPECIFICACIONES DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN A PROGRAMAS DE REPRESENTACIÓN JURÍDICA

En primer lugar y en cuanto a los criterios organizacionales de la supervisión de los Programas de Representación Jurídica (PRJ), cada Director/a Regional deberá designar a un profesional **que desempeñe funciones en la Dirección Regional como supervisor/a técnico/a del programa PRJ**, que dadas sus competencias deberá ser **preferentemente abogado, ello en atención a la especificidad del modelo y a los requerimientos técnico jurídicos de la supervisión**. Dicho profesional tendrá como funciones realizar las supervisiones al proyecto, la elaboración de informes de supervisión, la evaluación de desempeño anual, la realización de supervisiones extraordinarias, seguimiento a planes de mejora; en otras palabras asumir plenamente la función de supervisión, constituyéndose en el referente, tanto para la Dirección Regional como para la instancia nacional, sobre el funcionamiento del proyecto.

ACCIONES PREPARATORIAS A LA VISITA DEL PROYECTO PRJ

Antes del desarrollo de una visita de supervisión es necesario que cada profesional efectúe acciones preliminares de preparación y planificación, lo cual tiene por objeto, poner contenidos a la estructura de la visita y a lo que hará en el transcurso de ésta. Se debe tener presente, en cuanto a la modalidad PRJ, que, desde esta instancia nacional, se ha observado que a esta modalidad de proyectos ingresan niños, niñas y adolescentes que no corresponden al perfil del programa, así como casos de larga data, respecto de los cuales los proyectos no registran en el sistema informático SENAINFO la "Orden del Tribunal", desconociéndose si la causa en que se representa es, protecciona o penal, o si el niño/a o adolescente representado, carece de causa judicializada. En razón de lo anterior el supervisor técnico deberá verificar si ha transcurrido el tiempo otorgado para el diagnóstico jurídico en conformidad a las Orientaciones Técnicas ejecutadas por el proyecto, tiempo que una vez vencido, exige la incorporación de la causa en la cual se representa al niño, niña o adolescente en el SENAINFO.

En este sentido la acción previa consiste en recoger todos los antecedentes disponibles de la población vigente en el proyecto, considerando los sujetos de atención, en conformidad al modelo del programa de representación jurídica, los compromisos adquiridos por el proyecto de funcionamiento, en concordancia con las bases técnicas de la modalidad, los antecedentes que se dispongan de diversos documentos de análisis y evaluaciones, de forma que se tenga una panorámica general del estado del proyecto que se va a supervisar. Para esto el supervisor deberá revisar:

- Registros Senainfo (**causales de ingresos**, vigentes, ingresos, egresos, tiempos de permanencia, **eventos de intervención, ordenes de tribunales**, entre otras.)
- Que las causas tramitadas por el programa ante los Tribunales de Familia o de Letras con competencia en Familia correspondan a causas proteccionales que se encuentran con un procedimiento vigente y sin sentencia definitiva RIT "P" o causas que cuentan con sentencia protecciona y que se mantengan en etapa de cumplimiento de las medidas de protección adoptadas RIT "X".
- Que las causas tramitadas ante el Ministerio Público, o los Tribunales con competencia Penal correspondan a la representación de los niños, niñas y adolescentes víctimas de hechos constitutivos de delitos, con excepción de aquellos delitos contra la vida consumados (homicidio, parricidio, infanticidio), razón por la cual en caso de producirse el deceso de un representado por el proyecto, el coordinador deberá solicitar el egreso respectivo y ejercer las acciones indicadas en el Memorándum N°599 de fecha 04 de septiembre de 2017 de la Dirección Nacional.
- Evaluaciones de Desempeño Anual e Informes de Proceso de años anteriores.
- Seguimiento a Planes de Mejora levantados por los proyectos, encausándose en el seguimiento de los objetivos.
- Proyecto de funcionamiento (actividades propuestas).
- Informes de Tribunales de Familia.
- Circular N° 2308 del año 2013, del Servicio Nacional de Menores.
- Ingreso de artículo 80 Bis de la Ley N°19.968, contrastando existencia o no de vacantes que justifiquen el ingreso por dicha vía, verificando la cantidad de niños, niñas y adolescentes atendidos por el programa en virtud de este artículo, y causales de ingreso asociadas.
- Revisión de niños, niñas o adolescentes atendidos en el programa PRJ que se encuentren en alerta del Sistema Integrado de Monitoreo (SIM).
- Notas técnicas, especialmente la N° 1 y N°2-A, remitida a las Direcciones Regionales mediante memorándum N° 487 de fecha 15 de febrero de 2018 y N°1567 de fecha 29 de junio de 2018, respectivamente.
- Monitoreos o evaluaciones atinentes a la modalidad el proyecto

Lo anterior, a objeto de definir **el foco** de la visita de supervisión, que puede ser general, es decir, que aborde varias situaciones o materias, o específica a una situación, si los antecedentes de la documentación antes indicada, arrojan situaciones que se deben retroalimentar e intercambiar con el equipo encargado, recogiendo los elementos destacables y nudos críticos que de este análisis se deriven.

SELECCIÓN DE MUESTRA

Teniendo un panorama sobre el funcionamiento del proyecto, sus debilidades y fortalezas el supervisor/a (abogado/a) deberá antes de cada visita a terreno, **tomar una muestra de niños, niñas y/o adolescentes**, los cuales deben ser abordados en la visita a terreno, con el objeto de realizar revisión de la carpeta individual y análisis de la intervención jurídica realizada con el equipo de a los menos el **10% de los casos vigentes en el programa al tiempo de la supervisión**. Sin perjuicio de lo anterior, y en los programas en los cuales el total de niños, niñas y adolescentes vigentes a la época de la supervisión dupliquen el número total de plazas establecidas en los convenios, el supervisor deberá seleccionar una muestra de a lo menos 30 carpetas individuales, por ejemplo si el programa tiene convenidas 200 plazas y en atención se encuentran 500 niños, niñas y adolescentes, se deberá realizar la supervisión al menos de 30 carpetas individuales, toda vez que los 500 niños atendidos superan el doble de las plazas convenidas.

La selección de la muestra siempre debe ser intencionada, es decir, la muestra no debe ser aleatoria si no que esta debe ser escogida por el supervisor/a considerando los diversos antecedentes o insumos que se dispongan. Para éstos efectos, se debe priorizar:

- Casos ingresados al PRJ de niños, niñas y adolescentes que se encuentren como sujeto priorizado en alguna modalidad de cuidado alternativo (Residencias/CREAD/Familias de Acogida).
- Casos ingresados al PRJ con antigüedad superior a 3 meses y que no registren "**Orden de Tribunal**" en SENAINFO. (Ha transcurrido el tiempo de diagnóstico sin existir causa judicializada para la representación).
- Casos ingresados al PRJ que cuenten con "**Orden de Tribunal**" en Tribunales de Familia, pero cuya causal de ingreso sea constitutiva de delito (por ejemplo violación) sin que se registre causa penal en SENAINFO.
- Casos con ausencia registros en el último mes de eventos de intervención directa.
- Casos ingresados en virtud del artículo 80 bis de la Ley N° 19.968.
- Casos con duplicidad de intervención en dos programas de representación jurídica conforme reporte de SENAINFO.
- Casos con presencia de nuevas vulneraciones establecidas en las Circulares N° 2308 o N°2309 del año 2013 del Servicio Nacional de Menores, en caso de que el representado se encuentre al cuidado de una Residencia administrada por un Organismo Colaborador o administrada directamente por SENAME.
- Casos con denuncia o señalamiento explícito de vulneración, cuestionamiento a la intervención, por parte de personas, organismos externos, organismos de la red y/o Tribunales.
- Casos de connotación pública y/o con observaciones específicas de la Dirección Regional o Nacional.
- Casos con observaciones realizadas en visitas previas de supervisión.
- Casos de alta complejidad presentados por el equipo del proyecto, que no se encuentren en los anteriores mencionados.
- Casos de alta complejidad de niños, niñas o adolescentes que se encuentran representados por el PRJ y que a su vez cuenten con apoyo de proyecto 24/7 en alguna otra modalidad.

Se recomienda también preparar y por ende incluir en la primera visita del año, la visualización junto a los equipos interventores, de la planificación de la tarea del año completo, de forma que se recojan opiniones y se retroalimente el quehacer global, incluida en la matriz anual del proyecto. Deseable es preparar esta instancia, reforzando **las acciones planificadas en la matriz del proyecto para el cuidado del equipo.**

REVISIÓN DE LA REPRESENTACIÓN JURÍDICA

El nuevo Informe de Supervisión (IS) contempla la siguiente estructura para la supervisión del Programa de Representación Jurídica:

1) **Contexto para la Intervención Jurídica**, en el cual se evaluará:

a) Los espacios físicos con los que cuenta el proyecto para la intervención jurídica, cuyos criterios de evaluación son similares para todas las modalidades ambulatorias.

b) El Recurso Humano, considerándose como criterios de supervisión la cantidad de profesionales, es decir, la dotación, la calidad, la rotación y el perfeccionamiento de los equipos.

2) **Documentación Técnica**, en la cual se evaluará:

a) La Carpeta Individual, debiendo considerar una muestra equivalente al 10% de niños, niñas y adolescentes vigentes en el proyecto PRJ, con un tope de 30 carpetas en el caso de que el total de vigentes sea el doble de las plazas convenidas.

Respecto al contenido de la carpeta individual, al aplicar el IS el supervisor deberá verificar que el Proyecto de cumplimiento a la Nota Técnica N°2-A de 2018, documento técnico que establece la Documentación Mínima a contemplar en la Carpeta Individual de niños, niñas y adolescentes vigentes en los Programas de Representación Jurídica.

b) Normativa Vigente del Servicio, el supervisor técnico deberá constatar que el proyecto esté dando cumplimiento a la normativa interna vigente, tales como la aplicación de circular N°2308, de 2013, de este servicio, aplicación de Nota Técnica N°16 sobre el ingreso en virtud del artículo 80 bis de la Ley N°19.968, cumplimiento de la Circular N°4 de 2018, de este Servicio, que establece procedimiento de Gestión de casos de niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos extranjeros, entre otros.

En tal sentido el supervisor técnico deberá verificar que el abogado, en representación de los derechos del niño, niña o adolescente, ejerza las acciones procesales pertinentes que den debido resguardo a los derechos de su representado.

3) **Procesos de Intervención**, dentro de la cual se evalúan los siguientes ámbitos:

a) Diagnóstico Jurídico, el Supervisor Técnico debe revisar las carpetas seleccionadas constatando que cada una de ellas cuente con un diagnóstico jurídico, el cual incorpore los factores de riesgo y protectores del niño, niña o adolescente representado, que den cuenta de la situación de vulneración de derechos que da origen a la medida de protección, la situación de sus adultos responsables, entre otras variables que permitan abordar las medidas de resguardo inmediatas a adoptar en favor del niño, niña o adolescente.

b) Plan de Trabajo Individual (PTI), el/la Supervisor/a Técnico/a deberá constatar que el PTI registre los objetivos de la representación jurídica, las actividades que se ejecutarán para suspender la vulneración de derechos y restituir los derechos transgredidos del representado, lo que implica que se consigne cuáles serán las actividades a desarrollar para alcanzar dichos objetivos, en particular y de manera precisa las medidas inmediatas a solicitar a la judicatura, la duración necesaria de las medidas cautelares y el propósito que se pretende con la aplicación de la medida, así como toda otra diligencia a solicitar durante la vigencia de la medida cautelar que se encamine a reestablecer los derechos conculcados y los resultados esperados con las acciones que se pretenden desplegar.

Del mismo modo el PTI deberá ser participativo y flexible; considerando la opinión del niño, niña o adolescente, con excepción de aquellos casos en que en atención al desarrollo evolutivo o situación de necesidad especial no permita que el representado exprese su opinión frente a la situación que los afecta. Sin embargo, en todos los casos se deberá registrar la situación proteccional actualizada del representado; condiciones físicas y psicológicas en las cuales se mantiene, personas a cuyo cuidado se encuentra o adultos significativos con quienes se puede trabajar su adecuada protección, debiendo incorporar al PTI cualquier elemento que sea gravitante en la protección de los derechos del representado que se refieran a cambios en la situación del niño, niña o adolescente.

Es por lo anterior que el/la Supervisor/a Técnico/a, deberá corroborar que el niño, niña o adolescente cuente con medidas cautelares decretadas en su favor, y en caso de existir nuevos hechos que vulneren los derechos del representado que impliquen la activación de circular N°2308 de 2013, del Servicio Nacional de Menores, o denuncias realizadas por el servicio de salud, el establecimiento educacional, etc., se deberá constatar que existan presentaciones efectuadas por el abogado del niño/a solicitando medidas acordadas a la vulneración o hecho denunciado, particularmente si la misma es constitutiva de delito, situación ante la cual deberá constar el escrito que informa al Tribunal de Familia, la denuncia

realizada ante el Ministerio Público, la interposición de la respectiva querrela o su ampliación si procediere, en un plazo no superior a 15 días desde que se tomó conocimiento del hecho para la recopilación de antecedentes necesarios para su elaboración.

c) Representación Jurídica y ejercicio de derechos, en este sentido fundamental es que el supervisor Técnico, acceda durante el proceso de supervisión, a la causa virtual mediante la Oficina Judicial Virtual, ello en conjunto con profesional del proyecto. En dicho espacio podrá revisar en línea la causa proteccional o penal seguida en favor del niño, niña o adolescente, constatando la efectiva interposición de acciones judiciales efectuadas por el abogado en resguardo y protección de los derechos de su representado.

En este sentido, y en cuanto a la revisión de la representación judicial desarrollada por el abogado, es importante identificar que aquellas resoluciones judiciales que sean perjudiciales para los intereses del niño, niña o adolescente tales como por ejemplo el restablecimiento de un régimen comunicacional con el/la presunto/a agresor/a del representado, o la negación a una entrevista reservada con el niño, niña o adolescente donde este sea debidamente escuchado en un espacio protegido, o aquella resolución que no da lugar a las medidas cautelares privativas de libertad del imputado, deben contar con los respectivos recursos procesales interpuestos por el abogado en tiempo y forma, es decir, en audiencia cuando la resolución haya sido dictada durante el desarrollo de una audiencia (en caso del recurso de reposición) o por escrito si esta ha sido resuelta en despacho, y dentro del plazo contemplado por la ley, en donde se evidencie que la representación jurídica desarrollada está dirigida a proteger y resguardar los intereses del niño, niña o adolescente.

En caso de que la resolución que provee un escrito presentado por el abogado PRJ determine **no darle lugar a la presentación "por extemporánea o improcedente" se deberá consignar en el IS una observación que registre la falta de diligencia del abogado en la representación jurídica encomendada**, indicando la resolución y fecha de pronunciamiento, junto con las consecuencias inmediatas a lo resuelto por el tribunal en la causa del niño/a o adolescente. De reiterarse dicho hallazgo en otros casos de la muestra o en otros procesos de supervisión se deberán establecer acuerdos con plan de mejora a la gestión de los abogados del proyecto, la cual de no enmendarse deberá ser considerada una falta grave a la calidad de la representación con la consecuente calificación deficiente en el IS. Conjuntamente con lo anterior dicho hallazgo debe ser considerado en la Evaluación de Desempeño Anual.

Dentro de la representación jurídica, se deberá dar relevancia en el proceso de supervisión a las acciones desarrolladas por el abogado para que el niño, niña o adolescente representado haya tenido la posibilidad de ejercer su derecho a ser escuchado, ya sea por el profesional abogado, debiendo incorporar la opinión manifestada del niño, niña o adolescente en sus presentaciones efectuadas al Tribunal, como por el Juez competente, por medio de la celebración de audiencias especiales en contextos protegidos (Sala Gesell) en donde el representado pueda emitir su opinión respecto de la causa que le afecta, en atención al principio de autonomía progresiva.

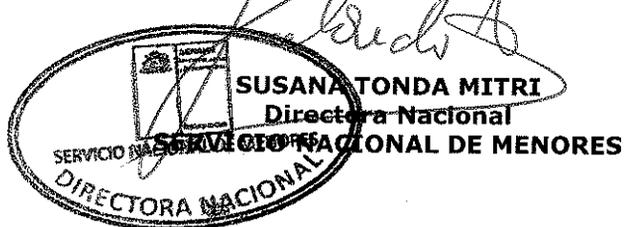
Atendida la especificidad de la intervención del programa PRJ, considerando la amplitud de la muestra a revisar y teniendo presente que la supervisión es de índole sociojurídica, los supervisores deberán emplear una *Pauta de Evaluación (glosario o rúbrica)* para la posterior calificación en el *Informe de Supervisión (IS)*, documento que se remitirá a las Direcciones Regionales durante el primer trimestre de 2019.

TERCERO: APRUEBENSE los siguientes instrumentos: Instructivo de instrumentos para Plan de Mejoras en modalidad Residencial, Instructivo de instrumentos para Plan de Mejoras en modalidad ambulatoria, Instructivo de instrumentos para Plan de Mejoras en modalidad Familia de Acogida, Nota Técnica N°1-2018 (Documentación mínima en las carpeta de los proyectos que debe existir en las Direcciones Regionales) y Nota Técnica N°2-2018 (Documentación mínima en las carpetas de los niños, niñas y adolescentes vigentes en la oferta de protección), que están contenidos en el memorándum N° 487, de fecha 15 de febrero de 2018, del Departamento de Protección y Restitución de Derechos.

CUARTO: DÉJESE SIN EFECTO toda otra instrucción emanada del Departamento de Protección y restitución de Derechos sobre la materia que se regula por la presente Resolución.

QUINTO: PUBLÍQUESE en la intranet del Servicio.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE.



SUSANA TONDA MITRI
Directora Nacional
SERVICIO NACIONAL DE MENORES
DIRETORA NACIONAL

W *g* *X*
GBT/JCZ/MMC/AMCV

Distribución:

- Direcciones Regionales de Sename/ cc a Unidades de Protección y Restitución de Derechos.
- Depto. Jurídico.
- Deptos. Dirección Nacional
- Archivo Dirección Nacional.
- Oficina de Partes.