

Guía Operativa Supervisión Programas PIL/ASE 2019

Departamento de Justicia Juvenil

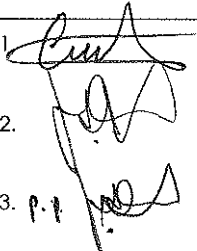
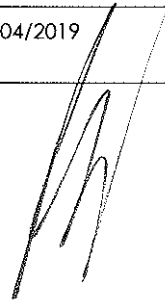
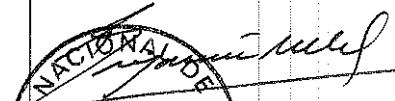
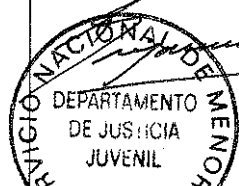
Abril 2019



Guía Operativa Supervisión Programas Complementarios

Programas PIL/ASE 2019


REF:
DPC.PR.01
Nº Versión: 01
Página 2 de 13

Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Nombre	Víctor Cartagena Farias Juan Durand Campos Katherine Malebrán Soto Profesionales Unidad Intersectorial	Ricardo Veliz Bustamante Coordinador Unidad Intersectorial	Benjamín Ulloa Gamboa Jefe (S) Departamento Justicia Juvenil		
Fecha	12/04/2019	12/04/2019		15 ABR. 2019	
Firma	 1. 2. 3. P.P.				

Histórico de versiones del documento				
Versión	Nombre Dependencia	Fecha	Descripción	
01	DJJ	0/0/2019	Primera versión del procedimiento.	

0.- ÍNDICE

	TÍTULO	PÁGINA
1	INTRODUCCIÓN	4
2	OBJETIVO	5
3	ALCANCE	5
4	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS	5
5	DEFINICIONES	5
6	FOCALIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN ESTANDARIZADA	6
7	ANEXO 1: FORMATO INFORME TRIMESTRAL SUPERVISIÓN REGIONAL	12

	Guía Operativa Supervisión Programas Complementarios	REF:
	Programas PIL/ASE 2019	DPC.PR.01
		Nº Versión: 01
		Página 4 de 13

1.- INTRODUCCIÓN

Este año 2019 el proceso de supervisión ha iniciado una serie de avances que le ha permitido mejorar el cumplimiento de sus objetivos, incluida la mejora del sistema de monitoreo y seguimiento a nivel nacional y regional, lo cual ha impactado en la toma de decisiones estratégicas del área de justicia juvenil.

Dentro de los objetivos estratégicos del Servicio, se encuentra el de generar una oferta programática de calidad que sea pertinente a las necesidades de reinserción educativa, laboral y/o social, por lo cual la oferta de las líneas programáticas de Intermediación Laboral y de Apoyo Socioeducativo, se transforman en líneas complementarias fundamentales al momento de tomar decisiones con la población sujeta a la Ley N°20.084.


Dentro de las medidas se encuentra promover al interior del DJJ, en especial de la nueva unidad de asesores regionales, el análisis de la información contenida en los informes de supervisión y hallazgos derivados, con el objetivo que sea utilizada en diagnósticos y análisis de los respectivos circuitos regionales considerando que los informes de supervisión son el principal insumo que aporta el supervisor.

Lo anterior cobra relevancia estratégica, considerando que el supervisor es el actor externo al colaborador (ASE/PIL) presente en el territorio, cuya función es controlar, verificar y evaluar el funcionamiento de los proyectos en los términos exigidos en las OO.TT. y otras circulares e instructivos. Por lo tanto, la información derivada de la supervisión debe ser considerada en las interacciones que tenga cualquiera de los actores del nivel central con el equipo directivo del proyecto.

En la línea de lo anterior, es decir la gestión de la información del proceso de supervisión y con el objetivo de contribuir a la elaboración del Informe Nacional Trimestral, comprometido en el Convenio de Desempeño Individual de la Directora Nacional, se incorpora en esta guía operativa directrices para que las unidades regionales realicen una evaluación acorde a los tiempos de ejecución, según los ciclos que sean coherentes a los procesos de licitación vigentes.

El presente documento contiene la estandarización para los primeros tres meses de ejecución de la adjudicación del respectivo proyecto, para la aplicación de los instrumentos evaluativos utilizados en la supervisión de los programas PIL/ASE.

Es importante tener presente que este nuevo ordenamiento se establece para elevar la calidad de la información que recaba el proceso de supervisión, de forma que, por una parte, permita la comparación entre centros o zonas, y por otra, mejore la capacidad de reportar el estado general del programa.

	Guía Operativa Supervisión Programas Complementarios Programas PIL/ASE 2019	REF:
		DPC.PR.01
		Nº Versión: 01
		Página 5 de 13

2.- OBJETIVO

Entregar instrucciones para la supervisión de los programas PIL/ASE, para el logro de la estandarización de su aplicación.

3.- ALCANCE

A todas las Unidades de Justicia Juvenil a nivel nacional.


4.- PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Lineamientos de Supervisión año 2019; Ley 20.084 y su reglamento; circulares con aplicación en los programas (PIL/ASE).
- Orientaciones Técnicas Programa de Apoyo Psicosocial para adolescentes privados de libertad/medio libre y Línea de Atención de Apresto Laboral para adolescentes privados de libertad/medio libre (Programa Intermediación Laboral), 2017.
- Orientaciones Técnicas Programa de Reinserción para Adolescentes Infractores a la Ley Penal en general, 2017. Modalidad programa de apoyo socioeducativo para adolescentes privados de libertad/medio libre.

5.- DEFINICIONES

Acorde al lineamiento de supervisión del presente año, son conceptos clave para comprender y alinear la acción de supervisión, los siguientes:

- Ciclo anual de la Supervisión: se refiere a la planificación de la supervisión de un año completo, agrupando estándares y dimensiones a supervisar en cada periodo a través del año. Durante el presente año, se irá aplicando de forma mensual, realizando ajustes durante su implementación que permitan asegurar que el proceso cumpla sus objetivos.
- Aplicación estandarizada: en el caso de supervisiones planificadas, se supervisan los mismos criterios para todos los proyectos, entendiendo que se trata de condiciones mínimas que han de ser aseguradas en toda intervención con adolescentes en justicia juvenil, sin embargo, se deben aplicar considerando inicio del periodo de licitación, por lo cual, aunque se supervisan los mismos criterios, se evalúan en periodos particulares de cada programa.
- Tipos de supervisión: con el fin de mejorar la planificación de la supervisión a través del ciclo anual, se introducen distinciones en función de los medios de verificación requeridos para evaluar cada dimensión. Los tipos que aplican para el proceso son los siguientes:

	Guía Operativa Supervisión Programas Complementarios	REF: DPC.PR.01
	Programas PIL/ASE 2019	Nº Versión: 01
		Página 6 de 13

Grupo	Característica	Descripción
1	Planificada	Corresponde a la supervisión regular, determinada en un espacio de tiempo por el coordinador del equipo.
2	Emergente	Corresponde a la supervisión que está fuera de lo planificado, que surge de una situación inesperada que puede ser de urgencia o derivada de una supervisión planificada, en la cual surgen criterios que requieren ser abordados en ese momento, pero que no son los que corresponden según la estandarización nacional.
3	Terreno	Corresponde a la supervisión que se efectúa en el lugar donde se ejecuta el proyecto (sede).
4	Remota	Corresponde a la supervisión realizada a través de la revisión documental o en línea.

Fuente: Lineamiento de Supervisión Técnica regional, 2019. Departamento de Justicia Juvenil.

6.- FOCALIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN ESTANDARIZADA

Para la elaboración, codificación y emisión de todos los Documentos descritos en los puntos anteriores, se debe cumplir lo siguiente:


6.1.- Criterios priorizados para Programas de Intermediación Laboral (PIL)

La planilla de Reporte consta de 47 criterios, que se han subdividido en trimestres según plazos del proceso licitatorio del Programa, para efectos de focalizar y organizar la supervisión de los proyectos. A saber:

- 18 Criterios al segundo trimestre, tras inicio del programa.
- 20 Criterios durante el tercer trimestre, tras inicio del programa.
- 7 Criterios durante el cuarto trimestre, tras inicio del programa.
- 2 Criterio emergente.

De ello, UJJ deberá supervisar al menos los 10 criterios priorizados del total de los distintos focos de la Planilla de Reporte (estándar de calidad).


Se focalizan 10 criterios a ser aplicados en la supervisión de los proyectos, considerando que reúnen las características en sí mismo del proceso al cual apunta la dimensión, los cuales deben ser abordados a través de: visita en terreno; revisión de documentación vía remota. Se puede considerar también la visita trimestral del Director Regional.

	Guía Operativa Supervisión Programas Complementarios Programas PIL/ASE 2019	REF:
		DPC.PR.01
		Nº Versión: 01
		Página 7 de 13

- Una visita de terreno puede ser complementada con revisión documental vía remota antes o después de la misma (continúa clasificándose como visita en terreno).
- La supervisión remota es aquella que examina criterios que son evaluados 100% a través de revisión documental.

En la tabla a continuación se presentan los 10 criterios priorizados para PIL, con el trimestre (según plazo de licitación del programa) en el cual se debe evaluar:

Dimensión	Criterio	Trimestre (según inicio proyecto)
1 INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO Y CONDICIONES DE SEGURIDAD	Respecto de dependencias destinadas a la atención y sus características, éstas cumplen con las condiciones de habitabilidad y funcionalidad requeridas (higiene, iluminación ventilación, etc.)	Segundo.
2 DERIVACIÓN Y PROCESO DE SELECCIÓN POSTULANTES	El programa ha notificado formalmente a los programas derivadores de los resultados del proceso de selección y en los casos "No seleccionado" se les ha entregado los antecedentes y recomendaciones suficientes para trabajar los aspectos por los cuales el joven no fue seleccionado y proceder en otro momento a una nueva postulación.	Tercero
3 DIAGNÓSTICO OCUPACIONAL DIFERENCIADO Y PLAN DE TRABAJO	Existen proceso de supervisión internos de análisis de casos/acompañamiento técnico/mirada integral desde el Director o quien cumpla con esa función hacia el asesor laboral (coherencia interna del proceso).	Tercero
4 ATENCIÓN DIRECTA	El programa implementa estrategias de acompañamiento del joven en su etapa de mantención.	Cuarto
5 MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS	Programa elabora informes de avances conforme a Orientaciones Técnicas Vigentes.	Cuarto
6 COORDINACIONES Y GESTIONES PARA LA INSERCIÓN LABORAL	Existen y se registran gestiones con empresas del territorio para dar a conocer el trabajo del proyecto y sus objetivos de inserción laboral.	Segundo/Tercero
7 COORDINACIONES CON PROGRAMAS DERIVADORES	El equipo técnico del programa efectúa coordinaciones regulares con el proyecto de medio libre o privativo de libertad a fin de intercambiar información acerca del proceso y coordinar acciones de trabajo, de manera de garantizar el trabajo complementario entre ambos.	Segundo/Tercero
8 SEGUIMIENTO A RESULTADOS ESPERADOS 8 COMPROMETIDOS POR CONVENIO	Programa cumple con las etapas y estructura del proceso de evaluación tanto del joven, de los procesos y de los resultados conforme a los requerimientos técnicos establecidos en las Orientaciones Técnicas vigentes.	Tercero
9 SEGUIMIENTO REGISTROS SENAINFO	La información consignada en SENAINFO cumple con los criterios de calidad y confiabilidad requeridos institucionalmente, registro de ingresos, intervenciones (eventos), situaciones especiales, etc.	Tercero/Cuarto

	Guía Operativa Supervisión Programas Complementarios	REF:
	Programas PIL/ASE 2019	DPC.PR.01
		Nº Versión: 01
		Página 8 de 13

10 OPINIÓN DEL USUARIO	Se dispone de mecanismos formales y regulares para consultar la opinión de los jóvenes y/o sus familias respecto de la atención brindada por el programa, complementarios a los buzones de sugerencias, que le permitan retroalimentar al programa sobre su funcionamiento y la atención brindada por los profesionales.	Primero/Tercero
-------------------------------	---	-----------------

Dentro de los criterios priorizados, se pone el énfasis en los primeros 3 meses sólo en lo referente a las condiciones mínimas de infraestructura para proporcionar las facilidades a los equipos para comenzar los procesos de intervención de los jóvenes.

Al segundo trimestre tras el funcionamiento del proyecto, se prioriza la coordinación del PIL con los programas que ejecutan sanciones, para así lograr una complementariedad en la intervención.

Al tercer trimestre, es donde se concentran la mayor cantidad de criterios donde se destaca la mayor cantidad de procedimientos del proceso de la intermediación laboral, ya que se consignan las correctas derivaciones y la retroalimentación a las sanciones con respecto a casos que no cumplen con el perfil. Además, los jóvenes que sean derivados y cumplan con el perfil, se debe haber realizado un diagnóstico ocupacional, el cual permita elaborar el plan de trabajo coherente con el perfil de ingreso.

El otro ítem a focalizar en este periodo de tiempo, tiene que ver con la vinculación a empresas donde se busca hacer efectiva la colocación laboral, así como también el seguimiento que se le realizará al joven.

Y finalmente, el registro en la plataforma SENAINFO, lo cual es el verificador oficial para la presentación de resultados y la pesquisa sobre la opinión de los jóvenes que participen del proyecto, se ve en este mismo periodo.

En el último periodo del año del proyecto, en la supervisión se hace énfasis en los procesos destinados a favorecer la mantención de los jóvenes en espacios laborales y a la elaboración de informe de dichos procesos, ya que estos dan cuenta de las acciones llevadas a cabo para cada joven y considerando cada particularidad.

6.2.- Criterios priorizados para Programas de Apoyo Socioeducativo (ASE)

La Planilla de Reporte consta de 36 criterios y para efectos de organizar la supervisión de los proyectos, se han priorizados 12, indicando el trimestre en que ha de efectuarse la supervisión. Los criterios (tanto los 36 como los 12 priorizados) deben ser abordados a través de: visita en terreno; revisión de documentación vía remota. Se puede considerar también la visita trimestral del Director Regional.

- Una visita de terreno puede ser complementada con revisión documental vía remota antes o después de la misma (continúa clasificándose como visita en terreno).
- La supervisión remota es aquella que examina criterios que son evaluados 100% a

través de revisión documental.

De estos 36 criterios, se han definido 12 criterios priorizados:


DIMENSION	CRITERIO	TRIMESTRE (SEGÚN INICIO DE PROYECTO)
COORDINACIONES Y GESTIONES PARA LA REINSESION EDUCATIVA	Sólo medio libre y CSC: Existen coordinaciones formales, regulares y efectivas con los programas derivadores PLA, PLE y CSC para traspasar información educativa de los jóvenes con el propósito de facilitar los procesos de aprendizaje, la derivación y reinserción educativa de ellos.	Segundo, tercero y cuarto trimestres
COORDINACIONES Y GESTIONES PARA LA REINSESION EDUCATIVA	Sólo privativo de libertad: Existen coordinaciones formales y efectivas con los Profesionales Encargados de casos y especialmente el Coordinador Formativo información educativa de los jóvenes para facilitar los procesos de aprendizaje, la derivación y reinserción educativa de ellos	Segundo, tercero y cuarto trimestres
COORDINACIONES Y GESTIONES PARA LA REINSESION EDUCATIVA	Existen las coordinaciones con las instancias educativas o educacionales internas (Escuela y otro dispositivo del CIP-CRC) y externas (establecimientos educacionales, municipios, etc.) para facilitar los procesos de egresos de los jóvenes, a lo menos con oferta actualizada.	Segundo, tercero y cuarto trimestres
GESTIÓN PARA FUNCIONAMIENTO DE LA OFERTA EDUCATIVA Y SISTEMA DE REFUERZO ESCOLAR	Se realizan reuniones de consejos educativos para análisis de situaciones pedagógicas (avances, retrocesos, obstaculizadores, desafíos, etc.).	2/3/4 trimestres
SEGUIMIENTO REGISTROS SENAINFO	La información consignada en SENAINFO cumple con los criterios de calidad y confiabilidad requeridos institucionalmente, registro de ingresos, intervenciones (eventos), situaciones especiales, etc.	Segundo, tercero y cuarto trimestres
GESTION DE RECURSOS HUMANOS	Los profesionales/docentes del programa logran cubrir requerimientos de cada sector y subsector de aprendizaje.	Tercero
DIAGNOSTICO PSICOPEDAGÓGICO O PEDAGÓGICO PROFUNDIZADO Y PLAN DE TRABAJO PEDAGÓGICO (PTP).	Se cumple con la socialización obligatoria del PTP con los actores directos del proceso: Joven o adolescente lo conoce; Delegado de sanción medio libre o responsable del joven en el centro privativo (CIP-CRC-CSC), lo conocen y analizan en conjunto.	Tercero
PARTICIPACIÓN EN EL CONSEJO DE PROFESORES AMPLIADO	El programa aporta información relevante en el Consejo de Profesores Ampliado para el análisis de casos y resoluciones educativas en torno a los jóvenes atendidos.	Tercero
DIAGNOSTICO PSICOPEDAGÓGICO O PEDAGÓGICO PROFUNDIZADO Y	Los Diagnósticos y Planes de Trabajo Pedagógico se corresponden en la calidad de su construcción con los Estándares	Emergente

PLAN DE TRABAJO PEDAGÓGICO (PTP).	establecidos en las OOT.	
GESTIÓN PARA FUNCIONAMIENTO DE LA OFERTA EDUCATIVA Y SISTEMA DE REFUERZO ESCOLAR	Existe un Plan de Actividades para los períodos de vacaciones tanto para usuarios de medio libre como para privativos de libertad. Para CIP-CRC: se cuenta con propuestas de apoyo en períodos de contingencia.	Emergente
COORDINACIONES CON ENCARGADO DE CASO, PROFESIONALES DEL AREA DE SALUD Y TRATAMIENTO DE DROGAS.	El programa genera ofertas educativas diferenciadas ante población con requerimientos especiales por tratamiento de drogas y/o alcohol, y por tratamientos en salud física y mental.	Emergente
BUZON DE OPINION Y ENTREVISTAS A USUARIOS	Se dispone de mecanismos formales y regulares para consultar la opinión de los jóvenes y/o sus familias respecto de la atención brindada por el programa, complementarios a los buzones sobre su funcionamiento y la atención brindada por los profesionales.	Emergente

Los primeros cinco criterios, debiesen ser supervisados de manera continua y/o regular en el tiempo, toda vez que constituyen actividades permanentes para contribuir en el acceso y permanencia de los jóvenes en el sistema educativo. En efecto, las coordinaciones regulares permiten dar respuesta o establecer objetivos alcanzables en cualquier momento del año lectivo para dar respuesta a requerimientos de acceso (ingreso tardío o normal) y conjuntamente tener un mayor conocimiento y/o cercanía acerca del proceso que está desarrollando el joven. Paralelamente, cabe relevar que el tema de la información es fundamental en cualquier etapa del proceso siendo esencial contar con registros que den cuenta de las intervenciones.

Los tres criterios que siguen, pueden ser supervisados en el tercer trimestre, vale decir, idealmente en las medianías del proceso como forma de constatar y evaluar el funcionamiento del equipo en función de las necesidades y/o requerimientos educativos diagnosticados y que se encuentran en proceso. Conjuntamente, en ese período se espera tener un nivel de coordinación suficiente para el intercambio de información que permita realizar ajustes a los objetivos (flexibilización) pedagógicos u otras modificaciones señaladas por los profesionales a cargo de los procesos.

Los cuatro criterios restantes, son considerados emergentes por la naturaleza de la actividad: el diagnóstico y el Plan pueden ser reorientados a partir de eventos u otras situaciones que puedan surgir fuera de lo planificado; también se pueden requerir mayores coordinaciones especializadas frente a problemas que puedan (re)surgir en el ámbito del consumo de drogas o del tratamiento que se esté realizando.

	Guía Operativa Supervisión Programas Complementarios Programas PIL/ASE 2019	REF:
		DPC-PR.01
		Nº Versión: 01
		Página 11 de 13

Este foco, deberá dar cuenta además de las actividades solicitadas para períodos de vacaciones, para no afectar la continuidad de la intervención formativa no obstante que estas actividades tengan un carácter de apoyo en contextos más recreativos o innovadores.

Finalmente, siempre ha sido y será necesario recopilar información para conocer la atención brindada, siendo este un aporte importante para constatar fortalezas y debilidades desde el usuario.

7.- ANEXO: FORMATO INFORME TRIMESTRAL SUPERVISIÓN REGIONAL

Informe Trimestral Supervisión Regional

Región	
Coordinador de la UJJ	
Líneas programáticas evaluadas de los programas complementarios (agregar código proyecto)	
Supervisor/es encargados de la supervisión del/los programas complementarios	
Trimestre informado	

El llenado y envío del presente informe es responsabilidad del Coordinador de la respectiva unidad de justicia juvenil.

A continuación, por favor evalúe en cada ítem consultado, el nivel de cumplimiento o de pertinencia según corresponda, marcando con una X la alternativa seleccionada. Agregue en comentario, las observaciones que estime necesarias, considerando aspectos que obstaculizaron o favorecieron el aspecto consultado.

Ítem 1	Bajo nulo	o	In-suficiente	Óptimo
Considerando la exigencia de realizar al menos una visita trimestral a todos los centros y proyectos del respectivo territorio. Evalúe el nivel de cumplimiento de este requisito respecto de los programas complementarios a cargo de su unidad.				
Comentario				

Ítem 2	Excesivo	Aceptable	Óptimo
Considerando el requerimiento de validación de los informes de supervisión exigido por la plataforma informática (Cadena de aprobación), evalúe el período de demora en que el Coordinador apruebe los informes de supervisión programas complementarios , incluyendo el tiempo requerido en las ocasiones que el informe ha sido devuelto al supervisor.			
Comentario			



Ítem 3	Excesivo	Aceptable	Óptimo
Considerando el requerimiento de validación de los informes de supervisión exigido por la plataforma informática (Cadena de aprobación), evalúe el período de demora en lograr la aprobación final del informe y posterior envío al/los programas complementarios respectivo/s.			
Comentario			

Ítem 4	Baja o nula	Regular	Muy buena
Considerando la estandarización para la aplicación del instrumento de supervisión para programas complementarios del trimestre respectivo. Evalúe el nivel de pertinencia de los criterios focalizados. Para nosotros es muy importante que en lo posible realicen comentarios.			
Comentario			

Ítem 5	Bajo o nulo	In-suficiente	Óptimo
Considerando el proceso y resultados obtenidos en la ejecución de la supervisión regional a los programas complementarios analice y evalúe brevemente la ejecución de éste en el trimestre informado (colocar ideas centrales)			
Comentario			