



CHILE LO  
HACEMOS  
TODOS

MEMORANDUM Nº 402

Santiago, 10 MAYO 2019


DE: **BEJAMIN ULLOA GAMBOA**  
**JEFE (S) DEPARTAMENTO JUSTICIA JUVENIL**

A: **DIRECTORES/AS REGIONALES**

Materia: **Envía instructivo de estándar de calidad del informe de supervisión área justicia Juvenil.**

Junto con saludar, por medio del presente, tengo a bien enviar a usted **Instructivo Estándar de Calidad del Informe de Supervisión**, el cual establece el estándar que deben cumplir los informes de supervisión elaborados por los profesionales de las unidades de justicia juvenil. Tiene dentro de sus objetivos apoyar la función aprobación o rechazo de los mismos, desarrollada por Coordinadores y Directores Regionales.

Sin otro particular, se despide atentamente,

  
*Benjamin Ulloa*  
**BENJAMIN ULLOA GAMBOA**  
JEFE (S) DEPARTAMENTO JUSTICIA JUVENIL  
Servicio Nacional de Menores

CSH/PVM/SAS.  
Distribución  
Destinatarios:  
- Archivo DJJ.  
- Unidades de Justicia Juvenil



**Instructivo**


Estándar de calidad informe de supervisión  
técnica

REF:  
DJJ.PR.SUPERVISIÓN  
Nº Versión: 01  
Página 1 de 9




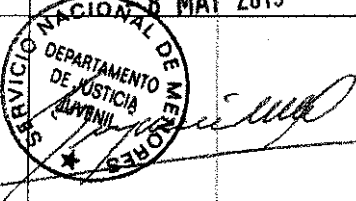
# **INSTRUCTIVO ESTÁNDAR DE CALIDAD DE INFORME DE SUPERVISIÓN TÉCNICA**

Departamento de Justicia Juvenil

**Abril 2019**

|   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
|  | <b>Instructivo</b>                                 | REF:                  |
|   | Estándar de calidad informe de supervisión técnica | D.J.J.P.R.SUPERVISIÓN |
|   |  | Nº Versión: 01        |
|   |  | Página 2 de 9         |

**INFORMACION DEL DOCUMENTO**

| Elaborado por: |   | Revisado por:   |  | Aprobado por:  |  |
|----------------|---|---|--|--|--|
| <b>Nombre</b>  | María Soledad Ariagada Sánchez<br><br>Profesional Supervisión      Unidad         | Cecilia Salinas Hernández<br><br>Coordinadora Área de Desarrollo y Operación de la Oferta<br><br>Iris Fuenzalida Maturana<br><br>Coordinadora Zona Centro                     | Benjamín Ulloa Gamboa<br><br>Jefe (S) Departamento de Justicia Juvenil |  |  |
| <b>Fecha</b>   | 30/04/2019  | 30/04/2019  |  |  |  |
| <b>Firma</b>   |  | 1. <br>2.  |  |  |  |

| Histórico de versiones del documento |                                  |            |  |  |
|--------------------------------------|----------------------------------|------------|--|--|
| Versión                              | Nombre Dependencia               | Fecha      | Descripción  |  |
| 01                                   | Departamento de Justicia Juvenil | 21/04/2017 | Primera versión del procedimiento. Establece los focos de referencia para medir o valorar los informes de supervisión técnica del área de justicia juvenil |  |



**Instructivo**

Estándar de calidad informe de supervisión  
técnica

REF:

DJJ.PR.SUPERVISIÓN

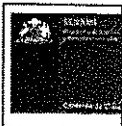
Nº Versión: 01

Página 3 de 9

**0.- ÍNDICE**

---

|   |   |
|---|---|
| 1.- INTRODUCCIÓN .....  | 4 |
| 2.- PROPÓSITO DEL INFORME DE SUPERVISIÓN .....                    | 5 |
| 3.- OBJETIVO .....  | 5 |
| 4.- ALCANCE.....  | 5 |
| 5.- PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS .....                  | 6 |
| 6.- DEFINICIONES .....  | 6 |
| 7.- FOCOS PARA LA VALORACIÓN DE LOS INFORMES DE SUPERVISIÓN ..... | 7 |



**Instructivo**

Estándar de calidad informe de supervisión técnica

REF:

DJJ.PR.SUPERVISIÓN

Nº Versión: 01

Página 4 de 9

## INTRODUCCIÓN

---

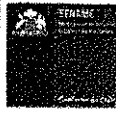
En el contexto de las mejoras al proceso de supervisión técnica del área de justicia juvenil, las cuales nos permiten aumentar significativamente la calidad de la información que el proceso está recabando a partir ya del primer trimestre, se identifica como estratégico la definición del estándar de calidad del informe donde se plasma dicha información.

Lo anterior, considerando que en él se registran las observaciones y hallazgos de la ejecución de la supervisión, a diferentes usuarios, reales y potenciales, de su contenido. Su función primaria es ser el medio oficial de retroalimentación a los Directores de centros y proyectos, pero en paralelo debe insumar a procesos y unidades del nivel regional y central. Además de ello son: potenciales verificadores para procesos de auditoría internas y/o externas, requerimientos a través de Ley de Transparencia u otros, etc.

Asimismo, la aplicación rigurosa de los criterios contenidos en el informe, sustenta la evaluación que debe ejecutar el proceso, asegurando el levantamiento de hallazgos cada vez que amerite, de forma de controlar la calidad de la atención y la intervención que reciben nuestros/as adolescentes y jóvenes, y en consecuencia, generar las alertas y correcciones ante los no cumplimientos técnicos, tanto del sistema de medidas y sanciones, como de la oferta de proyectos complementarios administrados por el Servicio y la red de OCAS.

Paralelamente, este documento quiere cumplir la función de orientar y apoyar la labor de aprobación o rechazo de los mencionados informes, así como servir de guía para procesos de asesoría, auditorías, entre otros posibles.

Por último, entendemos que el presente documento es una primera versión en pleno proceso de marcha blanca, por lo que ya consideramos su actualización para el proceso del año 2020.

|   |  |                    |
|---|--|--------------------|
|  | <b>Instructivo</b>                                 | REF:               |
|   | Estándar de calidad informe de supervisión técnica | DJJ.PR.SUPERVISIÓN |
|   |  | Nº Versión: 01     |
|   |  | Página 5 de 9      |

## 1. PROPÓSITO DEL INFORME DE SUPERVISIÓN

El proceso de supervisión tiene un carácter estratégico pues permite tener un control nacional y regional respecto de la ejecución de los proyectos y centros, en particular sobre el cumplimiento de Convenios respectivos, orientaciones técnicas y otra normativa aplicable, todo ello con el objetivo de controlar, verificar y evaluar la calidad de la atención e intervención que reciben nuestros usuarios.

En ese contexto, el *informe de supervisión* es el medio oficial donde se **registra y comunica** la evaluación técnica del funcionamiento de los centros y proyectos. Lo anterior, tiene como función primaria retroalimentar a los Directores de centros y proyectos, incluyendo levantar las alertas por incumplimientos y con ello compromisos de correcciones.

De acuerdo a ello, se ha establecido una escala con cuatro categorías de evaluación *aplicada a cada criterio supervisado*<sup>1</sup>. En dicha escala, la nota 3 corresponde al cumplimiento satisfactorio; la nota 2 utilizada al detectar algún grado de incumplimiento (aislado o que no pone en riesgo la calidad de la atención o intervención); la nota 1 al detectar incumplimientos graves; y por último la nota 4 al verificar un cumplimiento que excede al exigido.

Además de la mencionada evaluación cuantitativa, el informe contiene tres partes descriptivas, 1) objetivo; 2) argumento que justifica cada nota; y 3) la conclusión técnica resultante de la supervisión.

Es importante tener a la vista que el mencionado informe constituye también un documento que insuma distintos procesos y unidades del nivel central, pudiendo servir de verificador para distintos controles de actores tanto internos como externos al Servicio.

## 2. OBJETIVO

El propósito de este documento es establecer el estándar de calidad de los informes de supervisión que deben elaborar los profesionales de las unidades de justicia juvenil, el cual debe ser considerando para la aprobación o rechazo de los mismos, así como para el análisis de la información contenida en él.

## 3. ALCANCE

Aplica a todos los informes de supervisión técnica de centros o programas del área de justicia Juvenil, elaborados por los profesionales de las unidades de justicia juvenil

<sup>1</sup> El informe de supervisión está constituido por criterios, que a su vez pertenecen a ámbitos/ejes; y dimensiones/estándares. xxx



## Instructivo

Estándar de calidad informe de supervisión técnica

REF:  
D.U. PR. SUPERVISIÓN  
Nº Versión: 01  
Página 6 de 9

asignados para cubrir los territorios de competencia de las respectivas Direcciones Regionales.

### 4. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

Este instructivo es parte de la operativización del proceso de supervisión técnica del área de justicia juvenil, el cual tiene como objetivo verificar, controlar y evaluar la ejecución de los proyectos administrados por los Organismos Colaboradores Acreditados y las Administraciones Directas<sup>2</sup>, resguardando la calidad de la atención e intervención de los adolescentes bajo la responsabilidad del Servicio.

### 5. DEFINICIONES

Algunos conceptos implicados en este instructivo importantes de clarificar son:

- **Estándar de calidad:** Establece los focos de referencia para medir o valorar un producto específico, en este caso los informes de supervisión técnica.
- **Supervisión técnica (ejecución):** corresponde a la evaluación técnica del funcionamiento de un centro o proyecto específico, respecto de las exigencias normativas aplicables en lo particular (convenio respectivo, orientaciones técnicas, otra normativa aplicable). Se debe enmarcar en situaciones concretas, realizando un análisis riguroso, objetivo y con sentido técnico.
- **Informe de Supervisión Técnica:** documento que formaliza los resultados de la ejecución de una supervisión, en él se debe exponer lo que fue examinado, destacando los puntos positivos, puntos negativos y las conclusiones, a través de un texto claro y objetivo, con el fin de que los resultados de la supervisión sean útiles para la organización, es decir que ella pueda utilizarlos como guía para direccionar sus acciones correctivas, preventivas o de mejora.
- **Función primaria:** se distingue como la función por la que fue instaurado el informe de supervisión, en específico la formalización de la retroalimentación a centros y programas, persiguiendo el que los resultados de la supervisión sean útiles para la organización, es decir pueda utilizarlo como guía para direccionar sus acciones correctivas o de mejora. No obstante ello, cumple otras funciones de gran importancia para el sistema de aseguramiento de la calidad.
- **Fiscalización:** corresponde al rol controlador y verificador del proceso de supervisión, en específico el examen técnico del funcionamiento de un centro o programa respecto del cumplimiento o no de la normativa que se le aplica (convenio respectivo, orientaciones técnicas, oficios, circulares, instructivos, etc.).
- **Incumplimiento:** corresponde a situaciones evaluadas como deficitarias con respecto a la exigencia aludida por el criterio del instrumento de supervisión. Se debe evaluar con nota 2 o 1 según su gravedad.

<sup>2</sup> En el marco de los principios establecidos en la CIDN, la LRPA y los demás instrumentos normativos vigentes

- **Hallazgos:** Resultados negativos de la evaluación de la evidencia recopilada a través de las acciones de supervisión ejecutadas para evaluar el criterio.
- **Observaciones:** Resultados positivos de la evaluación de la evidencia recopilada a través de las acciones de supervisión ejecutadas para evaluar el criterio.
- **Verificador:** documentos que respaldan la existencia/realización de un procedimiento o actividad. Deben ser formales y contener la información que permita identificar el procedimiento o actividad al que aluden.
- **Fuente:** en los términos de este documento, se trata del material o individuo/s que proveen información relevante al proceso de evaluación de criterios (focalizados), llevado a cabo en la ejecución de la supervisión. Es decir, se trata de aquello o aquel que brinda información que permite evaluar el cumplimiento del centro o proyecto en el/los criterios.
- **Verificación:** es el procedimiento para comprobar la realización de una acción se puede hacer a través de la revisión de documentos o datos formales que respaldan su realización, dando cuenta de fechas, identificación, antecedentes precisos, entre otros.
- **Triangulación:** utilización de distintas técnicas de recogida de datos y/o distintas fuentes de información, con el objetivo de confirmar la información considerada al evaluar el funcionamiento técnico de un centro o proyecto. Este cruce de información permite realizar un análisis de mayor relevancia y fiabilidad

## 6. FOCOS PARA LA VALORACIÓN DE LOS INFORMES DE SUPERVISIÓN

A continuación, presentamos los focos establecidos como exigencia para cumplir con el estándar de calidad del informe de supervisión

| Nº | Foco                | Descripción   |
|----|---------------------|---|
| 1  | <b>Rigurosidad:</b> | <p>Se debe aplicar el instrumento con la exigencia de la escala, es decir, colocar el 3 cuando el criterio evaluado se cumple con satisfacción, si existe algún hallazgo que no es sistemático o no afecta significativamente la calidad de la atención, la intervención o su resultado, corresponde a nota 2 (hallazgo leve). Ante situaciones con varios hallazgos o que puedan poner en riesgo la calidad de la atención, la intervención o su resultado corresponde nota 1 (hallazgo grave).</p> <p>Solo ante situaciones supervisadas que cumplan con el criterio evaluado pero que además cuenten con prácticas organizacionales de control y seguimiento eficaces que aseguren el mejoramiento continuo o acciones que sobresalgan por sus efectos positivos sobre la calidad de la atención, intervención y su resultado, corresponde evaluar con nota 4.</p> |



|   |   |  |
|---|---|--|
| 2 | <b>Coherencia Técnica</b>                                 | <p>El desarrollo de una supervisión debe ser consistente en términos técnicos y ello reflejarse en el respectivo informe. Dicha consistencia se debe impregnar desde la planificación de la supervisión - incluyendo en ella la formulación del objetivo- a través de una disposición lógica de las acciones que se desarrollarán para cumplir lo propuesto. Es decir, en el momento en que preparó la realización de dicha supervisión debo considerar; revisión de hallazgos o compromisos pendientes de hacer seguimiento, revisión Senainfo, preparación de la/s muestras, revisión de normativa, convenios, abordaje de los criterios focalizados, etc.</p> <p>Con ello se traza una guía para desplegar las acciones de la supervisión, que debe finalizar en la elaboración de la conclusión que debe responder al objetivo, y que en términos generales debe constatar con claridad cómo está funcionando el centro o proyecto, de forma que para quien quiera que lo lea quede claro.</p> |
| 3 | <b>Claridad</b>   | <p>Para lograr la claridad, el texto debe ser de fácil comprensión, debiendo focalizarse en lo que interesa (desde el punto de vista técnico), usando las palabras que comunican exactamente lo que se quiere decir. Es importante la redacción no debe tener hechos erróneos, ni equivocaciones. Debe presentar sólo hechos esenciales y exactos, sin desviaciones o exageraciones.</p> <p>Además de lo anterior, se requiere el uso de frases cortas, cautelando mantener la concordancia durante toda la frase (especialmente con el uso de los tiempos verbales, evitar vocablos ambiguos, no abusar de pronombres, evitar gerundios, entre otros). Importante es también el uso correcto de la gramática, de la puntuación y de la ortografía.</p>  |
| 4 | <b>Uso adecuado de verificadores, fuentes y muestras.</b> | <p>En relación a la revisión de <i>verificadores</i> (documentos que respaldan la existencia de un procedimiento o actividad) se debe <i>constatar</i> que sean utilizados de forma sistemática (utilizados en todos los casos que corresponda) que sean formales y que contengan la información que permita identificar el procedimiento o actividad al que ayuden (por ejemplo: identificación correcta de fechas, sujeto de atención, responsables, etc.).</p> <p>Además, debe haber consistencia con distintas <i>fuentes de información</i> (Senainfo, relato del joven y/o equipo de intervención, indicadores, CISC/visita centro, u otra). Se debe</p>   |



**Instructivo**

Estándar de calidad informe de supervisión técnica

REF:

DJJ.PR.SUPERVISIÓN

Nº Versión: 01

Página 9 de 9

|   |   |  |
|---|---|--|
|   |   | <p>indagar la <i>consistencia entre fuentes y verificadores</i>, a través de la triangulación de la información, es decir la revisión analítica y contrastada.</p> <p>Los <i>criterios muestrales</i> permiten dar un marco metodológico a la revisión, estableciendo una cantidad de elementos que resuelven de forma estandarizada la saturación de información.</p> <p>Si en la muestra se pesquisa un <i>caso con hallazgo</i> (es decir un no cumplimiento) corresponde realizar dos acciones posibles para dilucidar si se debe evaluar con nota 2 o 1: a) ampliar la muestra incorporando un par de casos más o; b) triangular la información de forma de resolver si se trata de un caso aislado o de una falla mayor en el procedimiento.</p>   |
| 5 | <b>Registro de información según formato del informe.</b> | <p>La parte descriptiva del informe de supervisión posee tres segmentos: 1) objetivo; 2) observación/hallazgo según corresponda; y 3) conclusión. Cada una de ellas posee un máximo de 2.500 caracteres (aprox. media plana)</p> <p>Por cada nota, se debe consignar el argumento que sustenta la evaluación que el supervisor realiza respecto del criterio. Las notas 3 o 4 corresponde describir la observación; para las notas 2 y 1 se describe el hallazgo levantado.</p> <p>Gran parte del sustento técnico que respalda la evaluación del criterio, se encuentra en los verificadores y fuentes revisados y contrastados. Por lo tanto, es indispensable indicar la cantidad y detalle de lo observado o de los hallazgos levantados.</p> <p>Asimismo, en la conclusión el supervisor debe exponer su opinión técnica respecto del funcionamiento del centro o proyecto, construida a partir del análisis de todo lo observado y contrastado.</p> <p>Dicho análisis debe siempre mantener como orientación general el que la organización esté entregando una atención e intervención de calidad, con cumplimiento de los objetivos determinado en las OOT, convenio y otros mandatos exigibles (instructivos, guías, circulares, etc.).</p> |