



CHILE LO
HACEMOS
TODOS

MEMORANDUM N° 013

Santiago,

- 7 ENE 2019

**DE: CAROLINA BÁEZ HERNÁNDEZ
JEFA DEPARTAMENTO JUSTICIA JUVENIL**

A: DIRECTORES/AS REGIONALES

Materia: Envía Lineamientos para la Supervisión Regional año 2019.

Junto con saludar, a través del presente adjunto remito a Ud., los **Lineamientos de Supervisión Técnica Regional 2019** desarrollados por nuestro Departamento, los cuales se generan en el contexto de tres implementaciones de mejoras, planificadas para impactar en la oportunidad y la calidad de la información. Cabe señalar que estos procesos comienzan en etapa marcha blanca a partir de enero del presente año.

De esta forma, las mejoras se implementarán a través de tres importantes y necesarios desafíos: **1) marcha blanca de instrumento para la supervisión de proyectos medio libre; 2) modificaciones a la supervisión de centros de AADD y nuevo instrumento; y 3) marcha blanca de módulo de supervisión en línea Senainfo.** Cabe hacer hincapié que todos ellos contarán con un fuerte acompañamiento de parte del nivel central, el cual incluye la realización de ajustes a partir de los reportado por las unidades regionales.

En términos de los resultados que se programan obtener, se encuentra el desarrollo de la línea de gestión de la información. De esta forma, el proceso de supervisión proyecta contribuir en la mejora continua como insumo para la toma de decisiones, la detección de problemáticas transversales o locales, la evaluación de procesos claves, el monitoreo del desempeño de los circuitos regionales, entre otros.

Cabe mencionar que es responsabilidad del Director Regional la reportabilidad de su región, por tanto, se espera que se implementen las medidas necesarias para entregar las condiciones y asegurar para cada cierre de trimestre, que la información de todas las supervisiones realizadas en el período esté disponible en la plataforma.



**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**

Al respecto existen compromisos institucionales asociados a este cumplimiento: 1) Convenio de Desempeño Individual de la Directora Nacional; y 2) Ley de Presupuesto del Sector Público, que establece la obligación de informar la Glosa Presupuestarias relativa a la supervisión al Congreso Nacional y Dirección de Presupuesto.

Sin otro particular, se despide atentamente,

CAROLINA BÁEZ HERNÁNDEZ
JEFA DEPARTAMENTO JUSTICIA JUVENIL
Servicio Nacional de Menores

CSH/SAS/CEC.
Distribución

Destinatarios:

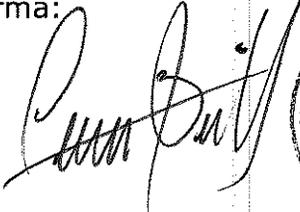
- Archivo DJJ.
- Gabinete
- DAF Supervisión Financiera
- Unidades de Justicia Juvenil



**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**

Lineamientos Supervisión Técnica Regional 2019

Enero 2019
Departamento de Justicia Juvenil

Elaborado por:	Validado por:
Soledad Arriagada Sánchez Claudia Hernández Salas Profesionales Equipo de Supervisión	Carolina Baez Hernández. Jefa Departamento Justicia Juvenil
Firma: 1.  2. 	Firma:  
Fecha: 07 de enero 2018	Fecha: 07 de enero 2018

Índice de Contenidos

1. Introducción	3
2. Marco Legal y normativo del proceso de supervisión	4
3. Definiciones del Proceso de Supervisión	5
3.1 Objetivo	5
3.2 Objetivos específicos	5
4. Acciones de la Supervisión Regional	6
4.1 El Plan de Acción	8
4.2 El Módulo de supervisión en línea Senainfo – Tablet	9
5. Particularidades del proceso de supervisión para el año 2019	11
5.1. Supervisión de centros de Administración Directa. año 2019	12
5.1.1. Modelo de Gestión	13
5.1.2. Seguimiento a Procesos Reglamentarios	14
5.1.3. Revisión Unidades de Salud	14
5.2 Supervisión de programas de Medio Libre 2019	15
5.2.1 Marcha blanca nuevo instrumento con utilización de rúbricas ajustadas a estándares de calidad en la intervención	15
5.3. Énfasis para la supervisión de Programas Complementarios (intersectorial)	16
5.3.1 Programa de Intermediación Laboral (PIL)	16
5.3.2 Programa de Apoyo Socio Educativo (ASE)	17
5.3.3 Plan de redes	18

1. Introducción

Durante el año 2018 el equipo a cargo de supervisión en el Departamento de Justicia Juvenil trabajó arduamente para levantar el cumplimiento reglamentario que se había descontinuado durante la gestión del Ex -Subdepartamento de Supervisión¹. Este año 2019 el proceso de supervisión debe iniciar una serie de avances que le permitirán mejorar el cumplimiento de sus objetivos, incluida la mejora del sistema de monitoreo y seguimiento a nivel nacional y regional, esperando impactar en la toma de decisiones estratégicas del área.

Para configurar lo anterior, se realizaron durante el año 2018 acciones preparatorias tanto de levantamiento de información desde las unidades regionales, como de comunicación de los avances y proyecciones en los encuentros presenciales que se sostuvieron².

Las mejoras se desarrollarán a través de tres importantes y necesarios desafíos: 1) marcha blanca de instrumento para la supervisión de proyectos medio libre; 2) modificaciones a la supervisión de centros de AADD; y 3) marcha blanca de módulo de supervisión en línea Senainfo. Cabe hacer hincapié que todos ellos deben contar con un fuerte acompañamiento de parte del equipo de supervisión y la Jefatura, el cual incluye la realización de ajustes a partir de los reportado por las unidades regionales.

Asimismo, se proyecta reforzar estos procesos a través de la realización de un taller dirigido a los supervisores regionales, para homologar la calidad de los informes de supervisión. Se ha planificado que esta actividad debe ser realizada a finales del primer trimestre, después de la cual se deberá cautelar el cumplimiento de lo establecido a través de revisiones muestrales³.

En términos de los resultados que se programan obtener se encuentra el desarrollo de la línea de *gestión de la información* a través de mejorar la oportunidad y la calidad de la información disponible para otras unidades del departamento, en especial a la recién en funcionamiento Unidad de Asesoría Regional. De esta forma, el proceso de supervisión proyecta contribuir en la mejora continua como insumo para la toma de decisiones, la detección de problemáticas transversales o locales, la evaluación de procesos claves, el monitoreo del desempeño de los circuitos regionales, entre otros.

1 Denominación adoptada internamente en el Servicio para referirse a una unidad funcional creada el 2015-2016 que intentó reunir a los procesos departamentales de supervisión (supervisión de cada departamento técnico más la supervisión financiera). Esta experiencia acaba abruptamente a través del memorándum N°495 de fecha 19 de julio 2017 dirigido a las unidades regionales, el cual relata entre otras cosas, una referencia explícita a la incapacidad de respuesta del Subdepartamento a requerimientos básicos como la glosa presupuestaria comprometida (esta fue la razón temporal que desencadena el término de la unidad funcional, el retorno del proceso a los departamentos técnicos).

2 Durante el año 2018, se realizan dos jornadas de capacitación y posterior pilotaje de la plataforma, la primera de ellas, fueron en visitas de terreno a la región de Magallanes y La Araucanía, entre los meses de abril y mayo. Para el segundo pilotaje se realiza una jornada de capacitación para todas las demás regiones del país (24, 25, 26 y 27 de noviembre). Ambos pilotajes tuvieron una duración de un mes y medio.

3 Esta revisión se espera que sea operativizada por el equipo de la unidad de Asesoría Regional.

A través de lo anterior se espera revertir los años en que el proceso no tuvo avances significativos, lo anterior como consecuencia de la falta de desarrollos técnicos pertinentes, de la revisión de procedimientos y resultados del proceso, pocos levantamientos de información desde las unidades operativas, entre otros.

2. Marco Legal y normativo del proceso de supervisión

El proceso de supervisión constituye una función de carácter legal señalado expresamente en la Ley Orgánica del Servicio Nacional de Menores, Decreto Ley N° 2.465, del año 1979⁴. Así también es exigida por la Convención de Derechos del Niño, la cual establece en su artículo 3.3 la responsabilidad del Estado en cuanto a la existencia de una supervisión adecuada de los servicios, instituciones y establecimientos encargado de la protección y cuidado de niños y niñas.

Consecuente con la anterior, el reglamento de la Ley de Responsabilidad Adolescente, Ley N°20.084, establece tres artículos que enmarcan la supervisión, a saber:

"Artículo 21. Supervisión periódica. El Servicio Nacional de Menores realizará supervisiones periódicas a los programas correspondientes, las que comprenden tanto los aspectos técnicos como financieros.

Artículo 22. Supervisión técnica. La supervisión técnica, estará orientada a controlar la calidad de la atención, la intervención desarrollada con los adolescentes y su resultado. Esta será responsabilidad de la respectiva dirección regional del Servicio Nacional de Menores y consistirá, a los menos, en visitas trimestrales de los supervisores técnicos regionales a cada centro o programa dentro de su ámbito de competencia territorial, para la aplicación de los instrumentos evaluativos (...)".

Por su parte en el artículo 23 encontramos una referencia específica a la supervisión financiera planteando que ella *"(...) estará orientada a velar por el uso adecuado de los recursos, en el marco del convenio firmado entre el Servicio Nacional de Menores y el respectivo colaborador acreditado, y de las instrucciones financieras a que se refiere el inciso segundo del artículo 19. La referida supervisión será realizada semestralmente por los supervisores regionales."*

Para llevar a cabo esta función en términos que propendan a la calidad, es necesario estar actualizando periódicamente los lineamientos técnicos que estructuran el proceso completo, de modo de establecer tanto los estándares ligados a la supervisión como otros aspectos necesarios de homogenizar, enfatizar o perfeccionar a nivel nacional.

⁴ Al respecto el artículo 1° indica: "Corresponderá especialmente a SENAME, diseñar y mantener una oferta de programas especializados destinados a la atención de niños, niñas y adolescentes, así como estimular, orientar y supervisar técnica y financieramente la labor que desarrollan las instituciones públicas o privadas que tengan la calidad de colaboradores acreditados".

3. Definiciones del Proceso de Supervisión

En la tarea permanente del área de Justicia Juvenil de establecer un sistema de aseguramiento de la calidad de la intervención desarrollada a jóvenes y adolescentes en el marco de la LRPA, el proceso de supervisión es una instancia que permite controlar y monitorear los niveles de desempeño del circuito que forma parte de esta oferta territorial.

De esta manera, se reconoce a la función de la supervisión regional, la capacidad de contribuir a la mejora continua de la gestión de centros y proyectos, retroalimentando al sistema a través de las supervisiones realizadas.

Asimismo, durante este año se desarrollará la línea de gestión de información ya que se podrá contribuir con insumos de mayor calidad y oportunidad, como consecuencia de los varios procesos de mejora que enfrentaremos.

Cabe destacar, en especial durante este año 2019, la importancia de la complementariedad entre el proceso de supervisión y el de asesoría técnica, con el objetivo de lograr la consolidación de un *sistema de acompañamiento técnico permanente de calidad*, a partir de considerar a la asesoría como un elemento facilitador del cambio. De esta forma, la unidad principal identificada como cliente es la nueva Unidad de Asesoría Regional.

3.1 Objetivo

Controlar, verificar y evaluar la ejecución de los proyectos administrados por los Organismos Colaboradores Acreditados y Administraciones Directas en el marco de los principios establecidos en la CIDN, la LRPA y los demás instrumentos normativos vigentes, resguardando la calidad de la atención e intervención de los adolescentes bajo la responsabilidad del Servicio⁵

3.2 Objetivos Específicos:

- Planificar y ejecutar la supervisión técnica anualmente, de forma de abarcar toda la oferta de Centros de Administración Directa y Organismos Colaboradores Acreditados (OCAS), de acuerdo a estándar.
- Verificar y/o controlar el funcionamiento de centros y proyectos, respecto de ámbitos y focos de intervención y de gestión, con el fin de favorecer un funcionamiento predeterminado del circuito y evaluar los resultados de dicho proceso.
- Retroalimentar a los Organismos Colaboradores Acreditados y a los Centros de Administración Directa a través de informes de supervisión técnica, los que se constituyen en el insumo principal para el desarrollo del acompañamiento técnico continuo.

⁵ Durante este año, el objetivo general es el mismo formulado el 2018, por tanto, continúa basado en el declarado en la Ficha de Proceso del Sistema de Gestión de Calidad (11/08/2015), no obstante, no estar este sistema operativo.

- Contribuir a la instalación del Modelo de Gestión en los centros CIP-CRC a través del desarrollo de supervisiones estandarizadas.
- Verificar el cumplimiento de los procesos reglamentarios, específicamente, las visitas trimestrales de los Directores Regionales a los centros, supervisión de conflictos críticos, control mensual de segregación e implementación de los buzones de opinión y sugerencia.
- Realizar seguimiento a los hallazgos u observaciones detectados en la supervisión técnica, velando por asegurar la calidad de la intervención, el resguardo de los derechos de los jóvenes y la mejora continua.
- Monitorear el desempeño de los centros y programas a través de los avances en los indicadores de gestión vigentes en el Servicio, corroborando su ejecución en las visitas en terreno.
- Informar oportunamente situaciones recurrentes, críticas y/o graves en los ámbitos evaluados, ante las instancias regionales y nacionales, utilizando los conductos regulares y/o procedimentales, en los plazos que ameriten las circunstancias específicas. Incorporando sugerencias para la resolución de necesidades.
- Realizar el balance de la gestión regional a partir de los insumos generados por el proceso durante el año.

4. Acciones de la Supervisión Regional

En específico, a la acción de supervisión le corresponde verificar y exigir a los diversos proyectos y centros, el cumplimiento efectivo de los compromisos establecidos en; convenios, orientaciones técnicas, planes de trabajo de centros, instrumentos de gestión, circulares e instructivos emanados desde el nivel central.

Para realizar esta verificación el supervisor puede recurrir a la revisión de expedientes, acompañar a los equipos técnicos en el desarrollo de reuniones, revisión de la coherencia de los registros de intervención con lo ingresado en Senainfo; a la entrevista a jóvenes, profesionales y equipo directivo, entre otros; asistir a las reuniones de análisis de casos o instancias que favorezcan directamente los procesos de intervención y su coherencia con los avances esperados, etc.

Para este año 2019, diferenciaremos los tipos de supervisión, con el objeto de poder discriminar de forma posterior la información que se levanta. Para la selección del tipo de supervisión, se debe escoger una característica de cada grupo: por ejemplo: 1) planificada en terreno diurna; 2) Emergente terreno nocturna.

Cuadro N°1. Determinación el tipo de supervisión

Grupo	Característica	Descripción
1	Planificada	Corresponde a la supervisión regular, determinada en un espacio de tiempo por el Coordinador del equipo
	Emergente	Corresponde a la supervisión que esta 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 corresponde según estandarización nacional.
2	Terreno	Corresponde a una supervisión en el lugar en que funciona el centro o proyecto de forma regular.
	Remota	Corresponde a la supervisión realizada a través de la revisión documental o en línea.
3	Diurna	Corresponde a una supervisión realizada en horario diurno (antes de las 20:00 hrs.).
	Nocturna (solo para supervisión de centros AADD)	Corresponde a una supervisión no informada al centro, cuya finalidad es verificar el funcionamiento y organización de la rutina nocturna. Debe realizarse a partir de las 20:00 hrs.

Por otra parte, para operativizar el proceso de supervisión se identifican siete grandes acciones:

Cuadro N2: Descripción de las acciones de la supervisión regular

N°	Acciones	Descripción
1	Elaboración de la Planificación de las Supervisiones.	Las UJJ regionales elaboran la planificación según lo establecido en los lineamientos técnicos vigentes.
2	Ejecución de la Supervisión	El Supervisor/a regional UJJ realiza la supervisión a los Centros y/o Proyectos en consideración a los estándares definidos en los lineamientos de supervisión vigentes. Se elabora Informe de Supervisión, los que dan cuenta de la ejecución de los proyectos y/o centros. Se debe tener presente que para la elaboración del informe el plazo no puede exceder de los tres días corridos de realizada la supervisión. Lo anterior también debe ser considerado en la planificación de las supervisiones.
3	Seguimiento de los hallazgos.	En los casos que se registren hallazgos se deben levantar Planes de Acción y realizar su posterior seguimiento a los compromisos generados por el centro o proyecto. Se debe recordar que el plazo para que el equipo Directivo del centro o proyecto elabore el Plan de Acción es de 15 días corridos, período en el que también debe ser validado por el supervisor respectivo.
4	Validación del Informe en la cadena de aprobación	El informe es rechazado o aprobado por el coordinador/a de la respectiva unidad de supervisión, si es rechazado debe ser corregido por el supervisor y enviado nuevamente al Coordinador.

	(Coordinador, Director Regional).	Posterior a esta aprobación es enviado a la aprobación del Director/a Regional.
5	Envío de informe a Centros, Proyecto.	El informe de Supervisión es enviado por el Director/a Regional al proyecto y/o centro supervisado, a través del medio remitido que se establezca para tal efecto. El Informe se remite al representante legal, director/a de centro o proyecto.
6	Reportabilidad trimestral	Al finalizar cada trimestre, se debe realizar un corte temporal para levantar la información de las supervisiones realizadas durante el período. Para ello los Directores regionales deben asegurarse de que sean elaborados y aprobados todos los informes de las supervisiones realizadas en el período. El plazo para ello continuará siendo todos los días 05 del mes siguiente al mes de cierre. Para el año 2019 las fechas son: viernes 05 de abril, viernes 05 de julio, lunes 07 de octubre y lunes 06 de enero del 2020.
7	Evaluación de la Supervisión, por parte del equipo UJJ.	La unidad regional correspondiente realiza una evaluación del proceso de supervisión, mediante reuniones de equipo de trabajo, revisión de informes, aplicación de encuestas u otra instancia que determinen necesarias.

Para este año 2019, existe un compromiso institucional en el Convenio de Desempeño Individual de la Directora Nacional, el cual se refiere a la supervisión de proyectos ejecutados por OCAS. Los **criterios de validación de la actividad** para estos efectos serán las siguientes acciones 4, 5 y 6 de la supervisión, a saber: Validación del Informe a través de la cadena de aprobación; Envío del Informe al respectivo proyecto; y Reportabilidad trimestral.

En el caso de que la acción de supervisión evalúe que existen situaciones deficitarias y/o graves, estas deben ser abordadas por el equipo técnico del centro o programa correspondiente, con acciones correctivas que apunten a la solución del problema detectado.

En términos administrativos las supervisiones realizadas deben quedar registradas en el instrumento *Informe de Supervisión* el cual debe ser elaborado en línea. En el caso de identificar hallazgos, se debe solicitar al centro o proyecto que elabore el *Plan de Acción*.

4.1 El Plan de Acción

El *Plan de Acción*⁶, constituye una herramienta de gestión que busca organizar y priorizar las acciones que tienen por objetivo superar una situación evaluada como deficitaria y que da origen a consignarla como *hallazgo*. La identificación de las acciones correctivas puede ser realizada en conjunto entre el equipo técnico y el supervisor, no obstante, siempre la solución al/los problema/s es de responsabilidad del centro o proyecto.

Este plan debe permitir al equipo técnico del centro o programa administrar las soluciones y/o mejoras que aparezcan como las más adecuadas para superar el/los hallazgo/s levantado/s, considerando las competencias, el RRHH, redes territoriales, etc.

⁶ Derivado del Acta de Observaciones.

El plazo de las medidas contenidas por el Plan de Acción debe ser de **máximo tres meses**.

Solo en el caso que no sea posible superar el/los hallazgo/s en el mencionado plazo, se debe consignar una medida intermedia y luego de supervisar el cumplimiento de dicha medida intermedia, se debe comprometer un nuevo Plan con la acción que supera la observación de forma definitiva.

El centro o programa contará con 15 días corridos a partir de la remisión del *Informe de Supervisión* desde la Dirección Regional para a su vez remitir el Plan de Acción con los compromisos definidos. Se debe considerar que éste debe ser validado por el supervisor correspondiente dentro del mismo plazo.

Respecto del *Seguimiento del Plan de Acción*, se debe ir revisando el cumplimiento de las medidas de acuerdo a las fechas comprometidas. En caso de no cumplirse ya sea en fecha, como en contenido, se deben generar nuevas medidas asociadas a un nuevo plan, siempre manteniendo el mismo plazo máximo como tope, es decir tres meses.

Respecto del módulo de supervisión en línea, durante el primer trimestre, no se tendrán disponibles aún las mejoras requeridas al módulo de seguimiento. Lo anterior implica que **se debe mantener el procedimiento establecido para los planes de acción sin alteraciones. Añadiendo el registro de los compromisos correspondientes a cada hallazgo en el módulo de seguimiento.**

Asimismo, el Plan de Acción recepcionado debe ser subido como adjunto a los compromisos en el módulo de seguimiento.

Cabe destacar que, al realizar esta acción, el supervisor podrá apoyarse en el sistema de alerta de cumplimiento de plazos que tiene la plataforma, mientras que a nivel nacional podremos contar con seguimiento en línea de las situaciones deficitarias o graves del sistema.

4.2 El Módulo de supervisión en línea Senainfo - Tablet⁷

Durante este año 2019, se entrará en etapa de marcha blanca del módulo de supervisión en línea. Lo anterior implica que el informe de supervisión será desarrollado en el soporte informático Senainfo-Tablet, reemplazando al anterior reporte en formato Excel.

El módulo de supervisión en línea, es desarrollado por el Deplae con el apoyo de servicios licitados. En términos específicos, está constituido por cuatro módulos: Planificación; Supervisión; Seguimiento; y Reportabilidad. Este último en la actualidad no se ajusta a las necesidades del área de justicia juvenil, no obstante, Deplae se comprometió a generar un módulo con los ajustes durante el primer semestre de este año.

⁷ Desde agosto del 2017, el Departamento de Justicia Juvenil (DJJ) participó activamente en una mesa de trabajo con el Departamento de Planificación (Deplae), para coordinar la implementación del módulo de supervisión técnica Senainfo – Tablet. El carácter activo de nuestra participación se debe al reconocimiento de la importancia estratégica de contar con este avance informático, considerando que hasta el 2018 la reportabilidad de la ejecución de la supervisión se realizó a través de archivos en formato Excel. Cabe mencionar, que previa a la incorporación de este departamento a este trabajo conjunto con Deplae, la contraparte técnica del proceso de supervisión fue el Ex –Sub Departamento de Supervisión, quien participó en su etapa de diseño, por lo que esa etapa ya estaba concluida al momento de comenzar nuestra participación.

Lo anterior, implica en la práctica que la etapa de seguimiento debe seguir realizándose de la forma actual (por papel) incorporando, además, los compromisos y verificadores al módulo de la plataforma.

Cuadro N3. Descripción de Etapas de supervisión en el módulo de supervisión en línea

Etapa	Responsable	Descripción
Planificación	Coordinador	Planifica y asigna en la plataforma en línea las supervisiones considerando distribución de cargas laborales de su equipo. <i>Asigna supervisiones regulares o de urgencia.</i>
	Supervisor	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe correo de la plataforma con la planificación de la <i>supervisión regular</i>. En el caso de recibir una <i>supervisión emergente</i>, esta debe ser realizada en primer lugar, ya que la plataforma no permitirá que se registre otro informe hasta que se cumpla con ella. 2. Prepara y planifica las supervisiones revisando los resultados de las supervisiones anteriores del respectivo centro o proyecto y si corresponde realizar algún seguimiento. Además debe seguir instrucciones de aplicación del instrumento, definiendo si corresponde una supervisión en: terreno, remota o nocturna.
Ejecución	Supervisor	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realiza la supervisión en la modalidad correspondiente (terreno, remota o nocturna). 2. Comienza la elaboración del informe en terreno a través del uso de la Tablet (esta acción es optativa). Posteriormente debe sincronizar con la plataforma. 3. Elabora el informe de supervisión utilizando el módulo de supervisión en línea. La fecha del informe puede ser hasta tres días antes. 4. Envía el informe de supervisión para la aprobación del Coordinador.
Aprobación informe	Coordinador	Revisa informes elaborados por supervisores aprobándolos o rechazándolos. Al rechazarlos, son devueltos al supervisor por la plataforma a través de correo. Si los aprueba, son enviados a la aprobación y firma del Director regional a través de la plataforma.
	Director Regional	<p>Debe ingresar a la plataforma para revisar y aprobar los informes de supervisión. Posterior a ello estos informes son enviados al respectivo centro o proyecto a través del medio remitido que se estableció para tal efecto.</p> <p>Cabe mencionar que el Director Regional tiene la responsabilidad de la reportabilidad de su región, por tanto, debe asegurar para cada cierre de trimestre, que la información de todas las supervisiones realizadas en el período esté disponible en la plataforma.</p> <p>Al respecto existen compromisos institucionales asociados a este cumplimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Convenio de Desempeño Individual de la Directora Nacional; y 2) Ley de Presupuesto del Sector Público, que establece la

		obligación de informar la Glosa Presupuestarias relativa a la supervisión al Congreso Nacional y Dirección de Presupuesto
Seguimiento	Supervisor	<ol style="list-style-type: none"> 1. En el caso de haber evaluado criterios con notas 1 o 2, el módulo solicitará generar uno o más compromisos por cada criterio mal evaluado. En este punto el supervisor debe colocar la frase transitoria: "En espera del Plan de Acción", dando un plazo de 15 días. 2. Con esta acción los hallazgos detectados quedan asociados al módulo de seguimiento, permitiendo al supervisor acceder a las alertas que este posee. 3. Una vez recepcionado vía formal el Plan de Acción firmado, el supervisor debe proceder a ingresar los compromisos al módulo, reemplazando la frase transitoria, por el compromiso definitivo con el plazo establecido por el Director del centro o proyecto. 4. El primer verificador que se debe ingresar a la plataforma es el Plan de Acción del proyecto y/o centro donde se encuentran descritos los compromisos 5. En la medida que se vayan cumpliendo los compromisos, se debe seguir actualizando la información subiendo verificadores del cumplimiento cuando corresponda.

5. Particularidades del proceso de supervisión para el año 2019

Cabe mencionar que este año 2019 la supervisión de centros y proyectos se comenzará a estandarizar desde el nivel central a través del establecimiento del "ciclo anual de la Supervisión" diferenciado para medio libre y centros de AADD.

Lo anterior, estará en etapa de marcha blanca lo cual implica que se desarrollará una implementación que considera hitos de revisión y ajuste tanto del instrumento como de su aplicación, para ello se desarrollará un intenso acompañamiento desde el departamento que incluya mecanismos para levantar información de forma articulada.

Es importante señalar también que para este año entrarán en funcionamiento escalas de evaluación con cuatro categorías⁸, las cuales son las siguientes:

Cuadro N4: Escalas de evaluación según modelo de atención.

Escala	Categorías Medio Libre	Categorías CCAADD	Programas complementarios
1	Débil	No cumple y registra hallazgos graves	No cumple y registra hallazgos graves
2	Incipiente	No cumple y registra hallazgos leves	No cumple y registra hallazgos leves
3	Satisfactorio	Cumple satisfactoriamente	Cumple satisfactoriamente
4	Avanzado	Cumple y excede	Cumple y excede

⁸ Hasta el año 2018 la escala tenía cinco categorías: (5) cumple y excede con respecto a lo requerido; (4) cumple satisfactoriamente; (3) cumple básicamente con lo requerido; (2) no cumple y registra observaciones leves; (1) no cumple y registra observaciones graves.

En el caso de la escala de evaluación para medio libre, esta contará con rúbricas a partir de enero del 2019 junto con el envío de los nuevos instrumentos. Respecto de las rúbricas para centros de AADD, se encuentra planificada la licitación de un estudio que ente otros productos entregue estándares de calidad y rubricas para los nuevos instrumentos 2020.

Para dar inicio a la estandarización de los instrumentos comenzaremos estableciendo la aplicación de las supervisiones planificadas para el primer trimestre. Durante este período se realizarán levantamientos que permitan hacer ajustes y así determinar el resto del período anual.

Para apoyar la operativización de los nuevos instrumentos y de la nueva forma de aplicarlos, se elabora una guía operativa para la supervisión de medio libre y otra para la de centros de AADD.

5.1. Supervisión de centros de Administración Directa. año 2019

Este año 2019 iniciamos la supervisión de centros con el diagnóstico claro de que el proceso enfrenta obstáculos para desarrollarse en los términos que permitan el logro de sus objetivos⁹ de forma eficiente. Esta grave situación debiera moderarse con la implementación de medidas durante el año, enfocadas a alinear a todos los niveles del Servicio con el proceso de supervisión.

Dentro de las medidas se encuentra promover al interior del DJJ, en especial de la nueva unidad de asesores regionales¹⁰, el análisis de la información contenida en los informes de supervisión y hallazgos derivados¹¹, con el objetivo de 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 en la implementación del Modelo de Gestión a los centros CIP – CRC¹², el supervisor es el actor externo al centro presente en el territorio, cuya función es controlar, verificar y evaluar el funcionamiento del centro en los términos exigidos en la Ley y su reglamento, las OOTT 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 centro respectivo.

Durante este año se realizarán acciones con el objetivo de reinstalar la supervisión nocturna como un mecanismo propio de la supervisión de los centros de AADD, a la

9 Se adjuntan *Resultados nacionales encuesta a supervisores centros AADD*, aplicada en el mes de octubre. Para el diseño del instrumento utilizado contamos con el apoyo de la profesional del DJJ Socióloga Claudia Gibbs.

10 Cabe recordar que la instalación de este modelo será realizada en el contexto de una nueva estructura funcional del DJJ: la unidad de asesoría regional.

11 Esto considerando que el módulo de supervisión tendrá la opción de emitir reportes consolidados que contribuyan a la gestión de la información.

12 La cual se desarrollará incorporando por grupos a los centros, proyectándose tener al 100% antes de comenzar el segundo semestre.

altura de cualquier estándar de supervisión comparada. Para lo anterior, entre otras cosas se propenderá a su realización durante el primer trimestre en conjunto con el asesor regional correspondiente, de tal forma de relevarla de forma institucional. Otra alternativa posible, es realizar la visita trimestral del Director Regional correspondiente en modalidad de supervisión nocturna, buscando el mismo objetivo.

Es de gran importancia además homologar la comprensión y el uso de ciertos conceptos, tales como: intervención, evento crítico y su delimitación, caso complejo, ente otros. Lo anterior entendiendo que la conceptualización es el punto de partida para operativizar su seguimiento. El punto de partida de estas definiciones, en lo establecido en la Ley y su reglamento, complementado con otra documentación vigente. Estos conceptos debieran ser revisados y reestablecidos por el departamento durante el primer trimestre para asegurar la coherencia sistémica.

5.1.1. Modelo de Gestión

En términos generales, el mencionado modelo promueve el *logro, por parte de los equipos directivos, de la gestión de "procesos claves" dentro de cada centro*, entendiendo a éstos, como todos aquellos que permiten mantener las condiciones y estándares básicos de seguridad y funcionamiento que posibilitan a su vez el desarrollo de las acciones de intervención psicosocial, rutina, oferta programática, etc.¹³.

Para contribuir a lo anterior, a partir de enero la supervisión se desarrollará con la utilización de un *nuevo* instrumento evaluativo, alineado con el modelo y su proceso de implementación¹⁴.

Dentro de las particularidades de este nuevo instrumento se encuentra el focalizarse en los procesos claves ligados a la rutina e intervención, dejando de abordar aspectos anteriormente supervisados en materia de personas e infraestructura.

Asimismo, existen procesos claves que son parte del modelo de gestión y que están ausentes del instrumento de supervisión. Esta situación se debe que el supervisor insumará a través de otros medios, incluidos encuentros presenciales o remotos con su asesor regional, para desarrollar análisis en conjunto respecto del proceso de implementación en particular.

Los nuevos instrumentos serán implementados en conjunto con el *Diseño del Ciclo Anual de la supervisión*, es decir, la *planificación de una aplicación estandarizada del instrumento*. Este ordenamiento se establece para elevar la calidad de la información recabada a través de los informes, de forma que, por una parte permita la comparación entre centros, regiones, etc. Y por otra, mejore la capacidad de reportar el estado general del centro, a través de la definición de los criterios fijos a supervisar en cada visita.

13 Modelo de Gestión para Centros CIP-CRC 2018. Lineamiento. Departamento de Justicia Juvenil.

14 Si bien a todos los centros se les aplicará el mismo instrumento, sin diferenciar centros incorporados de los que no, al revisar los informes se deberá considerar dicho contexto.

Este Diseño estará en elaboración y ajuste todo el período, iniciándose su aplicación en el mes de enero a partir de la definición del estándar para el primer trimestre.

5.1.2. Seguimiento a Procesos Reglamentarios

Desde el nivel central se mantendrá el seguimiento de los procesos reglamentarios, teniendo planificado generar lineamientos y formatos para estandarizar tanto los *buzones de opinión y sugerencias*, como las *visitas trimestrales de los Directores Regionales a los centros de AADD* durante el año. Por lo tanto, la supervisión de ambos procedimientos, se debe realizar utilizando el mismo procedimiento y formatos del año anterior, hasta que sean actualizados.

En relación a las visitas de los DR, es importante mantener este espacio como una instancia participativa de diálogo y asunción de compromisos de mejora entre el Director Regional, el equipo técnico del centro y los/las adolescentes/jóvenes internos/as. Es importante recordar que es responsabilidad del supervisor el seguimiento de estos acuerdos.

Tanto para el caso de los procedimientos la *supervisión mensual de procedimientos frente a conflictos críticos como el control mensual de procedimientos de segregación*, el supervisor debe recibir o en caso contrario solicitar al Director del centro el envío del *Informe* correspondiente. Lo anterior debe ser complementado con la supervisión directa cuando se realicen visitas, en concordancia con la aplicación de las resoluciones N° 312/b y 453/b15.

5.1.3. Revisión Unidades de Salud

Por indicación de la Unidad de Auditoría, debemos mantener la revisión realizada por los supervisores el año pasado a las Unidades de Salud de los centros CIP-CRC. Para ello se debe agregar un criterio más al instrumento, el cual indicará realizar el control *al azar* de la fecha de vencimiento de los medicamentos. Esta incorporación se debe al haber constatado la entrega de medicamentos vencidos a jóvenes de algunos centros.

De esta forma, para superar los hallazgos, el DJJ adquiere el compromiso de realizar una supervisión semestral a las unidades de salud de los centros CIP-CRC, enfocada a levantar el estado de cumplimiento de las unidades de salud específica y delimitadamente respecto del manejo de los medicamentos en términos de su administración y suministro, a través de un *chek list* básico. Cabe mencionar, que nuestros supervisores poseen un perfil profesional del ámbito psicosocial que no incluye conocimientos específicos del área de salud

Si bien, este compromiso es el único que requiere ser abordado directamente por el proceso de supervisión, existen otros hallazgos que implicarán acciones a ser desarrolladas por la unidad regional.

15 Durante este año se continuará el trabajo en el DJJ para diseñar los mencionados formatos.

5.2. Supervisión de programas de Medio Libre 2019

Respecto de la ejecución de la supervisión para programas de sanciones y medidas de medio libre, existen algunas particularidades para algunas modalidades de atención, que se espera se plasmen en los informes de supervisión que se realicen durante este año.

Cuadro N5: Énfasis de la supervisión medio libre

Modalidad	Descripción
Servicio en Beneficio a la Comunidad	<ul style="list-style-type: none">• Se espera la revisión del cumplimiento del estándar relacionado con tiempos de permanencia/cumplimiento del servicio. En las orientaciones técnicas existe una tabla que establece el criterio a utilizar.• Asimismo, supervisar el cumplimiento del plan de trabajo de acuerdo a criterios establecidos en orientaciones técnicas.
Programa Salidas Alternativas	Se debe supervisar que el respectivo programa asegure el cumplimiento de garantías procesales y características del programa. Entre otros aspectos, cautelar que la medida no sea ejecutada como una sanción, estando atentos a que no se realicen acciones o iniciativas relacionadas con responsabilización de delitos.
Programa de Libertad Asistida	La supervisión debe enfatizar la necesidad que el programa establezca el trabajo con programas de apoyo: registro PIL de acuerdo a instructivo, aplicación de criterios para condenas cortas y especiales de acuerdo a orientaciones técnicas (quebrantamientos, casos para diagnóstico, entre otros)

Por otra parte, las regiones donde se implementa el **sistema intersectorial de atención en salud con énfasis en salud mental**, se deben realizar gestiones para facilitar el acceso a la atención de salud para los jóvenes atendidos por los programas.

En términos generales, se solicita cautelar el manejo de acuerdo a política de seguridad de la información y manejo de información sensible de jóvenes atendidos/as, considerando en el contexto de aplicación de normativa e instructivos emanados por el servicio, incluyendo la implementación de prácticas que garanticen el derecho a confidencialidad de la información de jóvenes atendidos.

5.2.1 Marcha blanca nuevo instrumento con utilización de rúbricas ajustadas a estándares de calidad en la intervención

Como resultado del trabajo conjunto entre el Departamento y el Ministerio de Justicia, el *nuevo instrumento evaluativo para el medio libre* que entra en marcha blanca a partir de enero 2019, incorpora estándares de calidad para la ejecución de programas de intervención en justicia juvenil¹⁶, a través de la operacionalización de parámetros técnicos, exigibles de manera transversal a las prestaciones desarrolladas por los programas ejecutores de sanciones y medidas.

¹⁶Los cuales están contruidos a partir de la propuesta que efectuó el estudio "Auditoría Técnica y Evaluación Nacional a Programas de Sanciones y Medidas Alternativas de la Ley Nº 20.084 en el Medio Libre, ejecutados por los Organismos Colaboradores Acreditados por SENAME", desarrollado por el Instituto de Sociología de la P. Universidad Católica de Chile por encargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2016.

Con la denominación de estándar estamos hablando:

*"(...) de los niveles de exigencia de las prestaciones que deben desarrollarse a nivel de todo el territorio nacional, con el objetivo de mantener el nivel técnico de estructuración y especialización en la ejecución de los programas para el cumplimiento de medidas y sanciones penales"*¹⁷

Los mencionados estándares están agrupados en tres ejes: Gestión; Intervención y Enfoque de Derechos.

Esta etapa de marcha blanca implica desarrollar una implementación que considere hitos de revisión y ajuste tanto del instrumento como de su aplicación, para ello se desarrollará un intenso acompañamiento desde el departamento que incluya mecanismos para levantar información de forma articulada. Las cualidades para establecer los estándares operativos son las siguientes (ver cuadro):

<i>Cualidades buscadas en criterios que operacionalizan estándares</i>
<ul style="list-style-type: none">• <i>Pertinencia</i>: correspondencia de la dimensión del programa con las exigencias institucionales.• <i>Unidimensionalidad</i>: cada dimensión captura un sólo aspecto del desarrollo del programa.• <i>Exclusividad</i>: un aspecto puede ser supervisado dentro de una única dimensión.• <i>Exhaustividad</i>: todas las dimensiones se pueden utilizar (no "sobra" ninguna).• <i>Saturación</i>: se incorporan todos los aspectos que deben ser supervisados.

Al igual que en el caso de la supervisión de centros de AADD, junto con el nuevo instrumento se establecerá la forma estandarizada de su aplicación, lo cual será revisado hasta establecer el *ciclo anual de la supervisión de programas medio libre*.

5.3. Énfasis para la supervisión de Programas Complementarios (intersectorial)

Respecto a la oferta de programas complementarios, en términos generales este 2019 es importante que la supervisión se enfoque en verificar que la calidad de la ejecución los mismos contribuya a los procesos de reinsersión de los/las adolescentes.

5.3.1. Programa de Intermediación Laboral (PIL)

Dado que el PIL constituye un recurso que complementa, da continuidad y profundiza el desarrollo de los planes de intervención que se ejecutan en el marco del cumplimiento

¹⁷ Definición señalada en el documento "Estándares para programas de intervención en el contexto de ejecución de medidas y sanciones penales para adolescentes" elaborado en conjunto entre el Ministerio de Justicia y el Servicio Nacional de Menores durante el año 2017.

de una sanción o medida, es fundamental que exista *complementariedad* entre los programas que trabajan con un mismo joven.

De esta manera, la coordinación entre el programa de intermediación laboral y el programa derivador es clave para el logro de los objetivos planteados tanto para esta línea de intervención especializada como para el proceso integral del joven que cumple una sanción o salida alternativa.

Por lo anterior, se espera que la supervisión ponga especial atención al logro de esta complementariedad, así como a evaluar su impacto en el proceso de intervención del joven.

Asimismo, y dado que el objetivo último de este programa es la mantención del joven en un espacio laboral, el programa debe generar un trabajo de soporte con la/s empresa/s y el desarrollo de un trabajo de red que implica como base: un mapeo de actualizado de posibilidades de empleo; la vinculación con actores clave (trabajo intersectorial, por ejemplo, SENCE, FOSIS, OMIL) y la preparación de las empresas dispuestas a entregar colocaciones.

Para este año 2019 se cuenta con un nuevo instrumento para la supervisión de estos programas, en los que se debe tomar especial atención en los siguientes aspectos:

- En los casos en que se esté cursando o ya se haya cursado la capacitación, se debe supervisar que el **traspaso de diagnóstico ocupacional y antecedentes** de capacitación se haya realizado de acuerdo a instructivo vigente.
- Además, se debe supervisar que el programa **establezca coordinación con recursos externos de capacitación** cuando corresponda (ya sea OTEC, OTIC u otra instancia).
- Asimismo, supervisar que exista coordinación con PIL en **casos de derivación**.

5.3.2. Programa de Apoyo Socio Educativo (ASE)

Para este año 2019, la oferta en el ámbito de educación se ejecuta a través del programa especializado en los ámbitos pedagógicos y psicopedagógicos, denominado de Apoyo Socioeducativo (ASE), el cual reemplaza a los anteriores ASR y ASR PRE. Cabe señalar que queda un único programa ASR en ejecución que termina en el mes de septiembre. Les recordamos las principales diferencias:

Se incluye a los y las jóvenes que cumplen sanción, tanto en las AADD como en los programas de Medio Libre.

- Incorpora además de jóvenes provenientes de la enseñanza básica, a aquellos que provienen de enseñanza media, ampliando así el ámbito de acción a los doce niveles de la educación regular.
- Tienen acceso al programa además de jóvenes que presenten rezago escolar y/o abandono del sistema, aquellos/as que estando matriculados/as requieran apoyo o refuerzo para poder concluir sus procesos lectivos.

- Se enfatiza la utilización de instrumentos de parte de los ejecutores de los programas, que levanten información para identificar el potencial de cambio socioeducativo, permitiendo orientar la intervención del programa hacia objetivos que apunten a la *reinserción educativa*.
- Permitirá instalar estándares, a través de la medición de indicadores de gestión que los programas anteriores no tenían.

Asimismo, se solicita prestar especial atención en la supervisión de las derivaciones de jóvenes entre programas o centros, buscando asegurar la continuidad de atención ASE.

5.3.3. Plan de redes

Con respecto al plan de redes, se espera profundizar la implementación de los planes a nivel local y/o regional, incluyendo a los sectores estratégicos: salud, educación, capacitación/laboral, deportes, entre otros. Lo anterior, enfatizando la operacionalización de los Convenios Nacionales.

Observar especialmente las coordinaciones con las redes educativas a nivel local y regional supervisando que las acciones en Educación contribuyan y se orienten a contar con oferta y, a la permanencia del joven.