**ACTA DE LEVANTAMIENTO DE HALLAZGOS (VISITA ESPECIAL DE SUPERVISOR)[[1]](#footnote-1)\***

En una escala de calificación de 1 a 4, sitúe de acuerdo a lo observado durante la visita a la sede del proyecto a evaluar, la calificación otorgada a cada criterio señalado en el presente documento (marcar en un círculo la calificación). Finalmente señale los hallazgos levantados durante la visita al proyecto.

**Línea Programática del Proyecto:**

**Nombre de Proyecto:**

**Institución:**

**Fecha de Visita:**

**Nombre de Supervisor:**

**Región:**

**I.- Sede del proyecto**

**1.- El proyecto cumple con la normativa relativa a la identificación de Programa y señalética impartida por el Servicio**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| El proyecto no cuenta con señalética que permita identificarlo como sede de un programa SENAME. | El proyecto cuenta con señalética que permite identificar al proyecto, pero ésta no es visible desde el exterior de la sede del proyecto o bien, no se ajusta a las instrucciones emanadas desde el Servicio para esta materia, ya sea por el material utilizado, como las medidas, diagramación, logos y/o colores.  | Señalética se adecúa a las normas establecidas por el Servicio en su material de confección, medidas, diagramación, logos institucionales, colores, etc., ajustándose al modelo de letrero propuesto en Manual de señalética del Servicio, permitiendo claramente la identificación del proyecto desde el exterior de la sede.  | Señalética se adecúa a las normas establecidas por el Servicio en su material de confección, medidas, diagramación, logos institucionales, colores, etc., permitiendo claramente la identificación del proyecto desde el exterior de la sede y optando por mejoras al modelo propuesto en Manual de señalética del Servicio. |

**2.- El proyecto cuenta con la infraestructura comprometida en la propuesta con que se adjudicó la ejecución del programa evaluado y es adecuado para los fines del proyecto.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| El proyecto no cuenta con infraestructura que garantice el trabajo del equipo profesional y el funcionamiento del proyecto en condiciones de habitabilidad y seguridad; La sede del proyecto alberga más de un programa excediendo el límite de 15 plazas convenidas por sede.  | El proyecto cuenta con infraestructura que permite el trabajo del equipo profesional y el funcionamiento del proyecto, pero con debilidades a nivel de las condiciones de habitabilidad y seguridad del inmueble. Oficinas no son suficientes, o estas dificultan el trabajo adecuado del equipo.  | El proyecto cuenta con lo comprometido en materia de infraestructura, garantizando el trabajo del equipo profesional, cumpliendo con el estándar de plazas por sede, Oficinas permiten la atención y el trabajo de manera óptima. Además, el inmueble cuenta con certificaciones que permitan verificar el funcionamiento del proyecto bajo condiciones de habitabilidad y seguridad. | El proyecto cuenta con lo comprometido en materia de infraestructura, garantizando el trabajo del equipo profesional, cumpliendo con el estándar de plazas por sede, Oficinas permiten la atención y el trabajo de manera óptima y contando con espacios que superan los requerimientos básicos para el funcionamiento del proyecto en la sede, garantizando la comodidad de los funcionarios en el desempeño de funciones propias del proyecto. Además, el inmueble cuenta con certificaciones que permitan verificar el funcionamiento del proyecto bajo condiciones de habitabilidad y seguridad |

**3.- El proyecto cuenta con el equipamiento comprometido en la propuesta con que se adjudicó la ejecución del programa evaluado y es adecuado para los fines del proyecto incluyendo un manejo óptimo de los archivos correspondiente a información de los/las usuarios/as.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| Proyecto no cuenta con el equipamiento comprometido que permita el adecuado funcionamiento, dificultando la atención de usuarios/as y el trabajo del equipo profesional de manera expedita: Existen problemas en el acceso a equipos computacionales y/o conexión a internet para el registro de información; existen problemas para contar con un sistema de archivos que asegure el adecuado manejo de carpetas/expedientes de los casos. Mobiliario se encuentra en regulares condiciones en términos estéticos y funcionales.  | Proyecto no cuenta con el equipamiento que fue comprometido, no obstante, este permite en general el funcionamiento del programa, la atención de usuarios/as y el trabajo del equipo profesional. El mobiliario no permite el adecuado desempeño de funciones, ya sea porque resulta insuficiente o este se encuentra en regular estado funcional y estético. 1.Comodidad de equipamiento/mobiliario.2.nivel de seguridad de mobiliario para el archivo de expedientes de ejecución. | Proyecto cuenta con el equipamiento que permite el adecuado funcionamiento del equipo, asegurando la atención de usuarios/as y el trabajo del equipo profesional de manera expedita: adecuados equipos computacionales y conexión a internet para el registro de información; existe un sistema de archivos que asegura el adecuado manejo de carpetas/expedientes de los casos, y mobiliario se mantiene en buen estado estético y funcional.  | Proyecto cuenta con el equipamiento que permite el adecuado funcionamiento del equipo, asegurando la atención de usuarios/as y el trabajo del equipo profesional de manera expedita: adecuados equipos computacionales y conexión a internet para el registro de información, superando los requisitos básicos contenidos en OOTT, garantizando la comodidad en el uso del equipamiento para los profesionales. Existe un sistema de archivos que asegura el adecuado manejo de carpetas/expedientes de los casos, y mobiliario se mantiene en buen estado estético y funcional considerando mecanismos de seguridad a fin de resguardar la confidencialidad de la información sensible de usuarios contenida en expedientes.  |

**II.- Calidad de Servicio**

**2.1.- El proyecto cuenta con los registros de las intervenciones realizadas e incluyendo verificadores que dan cuenta de los contactos directos realizados (revisión de expedientes de ejecución).**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| El proyecto no cuenta con los registros de las intervenciones realizadas en expedientes de ejecución, además, se presentan muchos casos donde no se incluyen verificadores (firma de jóvenes al momento de llevar a acabo contacto directo) que den cuenta de eventos de intervención directa realizados (revisión de expedientes de ejecución).  | El proyecto cuenta con los registros de las intervenciones realizadas en expedientes de ejecución, pero presenta intervenciones directas sin incluir verificadores (firma de jóvenes al momento de llevar a acabo contacto directo) que den cuenta de eventos de intervención directa realizados (revisión de expedientes de ejecución). | El proyecto cuenta con los registros de las intervenciones realizadas e incluyendo verificadores (firma de jóvenes al momento de llevar a acabo contacto directo} que dan cuenta de los contactos directos realizados de acuerdo a la revisión de expedientes realizada durante la visita. El proyecto cuenta con expedientes de ejecución completos y ordenados de acuerdo a lo señalado en el reglamento de la ley 20.084 (art.35), y manteniéndolos a resguardo de acuerdo a lo anterior y a la normativa emanada por el Servicio en materia de seguridad de la información sensible de usuarios/as. | El proyecto cuenta con los registros de las intervenciones realizadas e incluyendo verificadores (firma de jóvenes al momento de llevar a acabo contacto directo} que dan cuenta de los contactos directos realizados de acuerdo a la revisión de expedientes realizada durante la visita. El proyecto cuenta con expedientes de ejecución completos y ordenados de acuerdo a lo señalado en el reglamento de la ley 20.084 (art.35), y manteniéndolos a resguardo de acuerdo a lo anterior y a la normativa emanada por el Servicio en materia de seguridad de la información sensible de usuarios/as. El proyecto además cuenta con mecanismos que promueven y aseguran la mantención de expedientes de ejecución de acuerdo a normativa técnica y el manejo de información sensible de usuarios/as.  |

**2.2.- El proyecto cuenta con Buzón de Opinión y Sugerencia de acuerdo a la normativa del Servicio en torno a este instrumento y su disposición física al interior de la sede,**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| El proyecto no cuenta con Buzón de Opinión y Sugerencias en la sede al momento de la visita.  | El proyecto cuenta con Buzón de Opinión y Sugerencias, pero su disposición física no es un lugar visible para los adolescentes y/o sus visitas al interior de la sede, sin embargo, no se evidencian mecanismos dirigidos a promover su uso por parte de jóvenes y sus familias.  | El proyecto cuenta con Buzón de Opinión y Sugerencias de acuerdo a la normativa del Servicio en torno a este instrumento y su disposición física en lugares visibles para los adolescentes y/o sus visitas al interior de la sede. | El proyecto cuenta con Buzón de Opinión y Sugerencias de acuerdo a la normativa del Servicio en torno a este instrumento y su disposición física en lugares visibles para los adolescentes y/o sus visitas al interior de la sede, evidenciando mecanismos dirigidos a promover su uso por parte de jóvenes y sus familias. |

**III. Entrevista a Jóvenes.**

|  |
| --- |
| **Los siguientes criterios se deben evaluar a partir de la realización de entrevistas directas con uno o más jóvenes usuarios/as de proyecto a evaluar durante la visita especial.**  |

**Opinión de usuarios/as en torno a la calidad de la atención recibida (entrevista con jóvenes usuarios/as)**: puntúe de a acuerdo al reporte de joven (es) entrevistado(s) en una escala de evaluación de 1 a 4, acerca de los siguientes criterios:

**3.1.- El Trato por parte de profesionales del proyecto ha sido respetuoso.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| El trato entregado por los profesionales del proyecto no ha garantizado el trato respetuoso a jóvenes y/o sus familias, generando siempre la sensación de desconfianza, inseguridad, desprotección y/o vulnerabilidad.  | Se han presentado 1 o más casos en que el trato entregado por los profesionales del proyecto, no ha sido respetuoso con jóvenes y/o sus familias, generando siempre la sensación de desconfianza, inseguridad, desprotección y/o vulnerabilidad. | En todo momento el trato entregado por parte de los profesionales del proyecto ha sido de respeto, garantizando el buen trato hacia jóvenes y sus familias.  | En todo momento el trato entregado por parte de los profesionales del proyecto ha sido de respeto, garantizando el buen trato hacia jóvenes y sus familias y existiendo instancias desarrolladas por el proyecto que promuevan el respeto por los/las usuarios/as y sus familias.  |

**3.2.- Información entregada por parte de los profesionales del proyecto en torno a los objetivos del programa, los derechos y deberes como usuario, en el marco de la ejecución de una medida, sanción o programa complementario según sea el caso.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| Joven(es) manifiestan no haber recibido información al momento del ingreso al proyecto, relativa a los objetivos del programa, así como sobre sus derechos y deberes durante su adscripción. | Joven(es) manifiestan haber recibido información parcial o poco clara, al momento del ingreso al proyecto, relativa a los objetivos del programa, así como sobre sus derechos y deberes durante su adscripción. | Todos los Joven(es) manifiestan haber recibido toda la información necesaria, al momento del ingreso al proyecto, relativa a los objetivos del programa, así como sobre sus derechos y deberes durante su adscripción. | Todos los Joven(es) manifiestan haber recibido toda la información necesaria al momento del ingreso al proyecto, relativa a los objetivos del programa, así como sobre sus derechos y deberes durante su adscripción, disponiendo de mecanismos o protocolos que han asegurado la entrega de la información por parte de los profesionales del proyecto y comprensión de la información entregada por parte de usuarios/as.  |

**3.3.- Asistencia oportuna en el acceso a prestaciones de salud y/o educación[[2]](#footnote-2) de acuerdo a las necesidades de cada caso.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| El proyecto no ha generado o no ha considerado generar mecanismos dirigidos a prestar una asistencia oportuna a fin de facilitar el acceso a prestaciones de salud y/o educación de acuerdo a las necesidades de cada caso.  | El proyecto ha generado asistencia para facilitar el acceso a prestaciones de salud y/o educación de acuerdo a las necesidades de cada caso y considerando las características del proyecto, pero sin contar con mecanismos dirigidos a prestar dicha asistencia de manera oportuna.  | El proyecto ha generado asistencia oportuna, a través de mecanismo establecido para estos efectos, a fin de facilitar el acceso a prestaciones de salud y/o educación de acuerdo a las necesidades de cada caso y considerando las características del proyecto.  | El proyecto ha generado asistencia oportuna a través de mecanismo establecido para estos efectos, a fin de facilitar el acceso a prestaciones de salud y/o educación de acuerdo a las necesidades de cada caso y considerando las características del proyecto, existiendo incluso mecanismos tales como convenios y acuerdos con actores del territorio a fin de garantizar el acceso a prestaciones de salud y /o educación.  |

**IV. ACTA DE LVANTAMIENTO DE HALLAZGOS DE LA VISITA**

**NOMBRE Y FIRMA PROFESIONAL QUE REALIZA LA VISITA NOMBRE Y FIRMA ENCARGADO DEL PROYECTO**

1. \* Este instrumento debe ser desarrollado a partir de la visita de un Supervisor Técnico distinto al que realiza las acciones de supervisión regularmente al proyecto a evaluar. [↑](#footnote-ref-1)
2. Según corresponde de acuerdo a las características del proyecto evaluado. [↑](#footnote-ref-2)