



REF: APRUEBA PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO ANUAL DE LOS CONVENIOS.

RES. EXENTA N°

4748

SANTIAGO, 31 DIC 2019

**VISTOS:** Lo dispuesto en los artículos 3° N° 15, 5° N° s 1, 3, 4, 5, 7 y 12 del Decreto Ley N° 2.465, de 1979; en la Ley N° 20.032; en la Ley N° 21.140; en la Ley N° 20.084; en la Ley N° 19.620; en los Decretos Supremos N°s. 356, de 1980; 944, de 2000; 841, de 2005, 1378, de 2006; 208, de 2007; 1097, de 2009; 105, de 2012; 680 y 806, ambos de 2014; 1028, de 2016; 1134 de 2017, 307 de 2018 y 370, de 2019, todos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en la Ley N° 19.880; en el DFL N° 1/ 19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; y; en las Resoluciones N°s 7 y 8, de 2019, de la Contraloría General de la República.

#### CONSIDERANDO:

- 1° Que, el Servicio Nacional de Menores es un Organismo dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, cuya misión es contribuir a proteger y promover los derechos de niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados en el ejercicio de los mismos y a la reinserción social de adolescentes que han infringido la ley penal, correspondiéndole especialmente diseñar y mantener una oferta de programas especializados destinados a la atención de niños, niñas y adolescentes, así como estimular, orientar, supervisar y fiscalizar técnica y financieramente la labor que desarrollan las instituciones públicas o privadas que tengan la calidad de colaboradores acreditados.
- 2° Que, la Ley N°20.032 y el Decreto Supremo N°841, de 2005, modificado por los Decretos Supremos N°s 208, de 2007; 1097, de 2009; 105, de 2012; 680 y 806, ambos de 2014; 1028, de 2016; 1134, de 2017 y 370, de 2019, todos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, son los textos normativos que constituyen el marco regulador del sistema de atención a la niñez y adolescencia que se presta a través de la red de colaboradores acreditados del Servicio.
- 3° Que, tanto la Ley N° 20.032 (Título IV, párrafo 2°) como su Reglamento, contenido en el Decreto Supremo N° 841, de 2005 del Ministerio de Justicia y Derechos (Título IV, párrafo 1°), regulan la evaluación de la ejecución de los proyectos desarrollados por los colaboradores acreditados y financiados con la subvención que este Servicio les transfiere, indicando cuales son los principios que se dirigirá a verificar, los criterios objetivos, etapas, metodologías y mecanismos que constituyen el procedimiento de evaluación anual de desempeño de los proyectos adjudicados.
- 4° Que, de acuerdo al convenio de desempeño colectivo de este Servicio, para el año 2020, sus objetivos estratégicos institucionales, son los siguientes:
  - 1.- Articular un sistema de protección y restitución de derechos que procure el desarrollo integral de Niñas, Niños y Adolescentes satisfaciendo las diversas necesidades de protección y reparación, y que cuente con adecuada cobertura territorial.
  - 2.- Mejorar la inclusión social de los jóvenes que han entrado en conflicto con la ley, articulando territorialmente a diversos actores para generar una oferta programática de calidad que sea pertinente a sus necesidades de reinserción educativa, laboral y/o social.
  - 3.- Rediseñar la oferta de cuidados alternativos y de programas ambulatorios con estándares que aseguren la efectiva protección y reparación de los NNA.
  - 4.- Procurar la mejora continua de los modelos técnicos de operación tanto del sistema de protección y restitución de derechos como de inclusión social de jóvenes en conflicto con la ley, estableciendo estándares de calidad y mecanismos de evaluación que retroalimenten la gestión

de los centros de administración directa, de los organismos colaboradores y de los actores del intersector.

5.- Mejorar la gestión y el desarrollo de las personas al interior del Servicio, a efecto de contar con el capital humano idóneo para los nuevos desafíos institucionales y aumentar su compromiso y aporte al logro de los objetivos institucionales.

6.- Optimizar el desempeño institucional por medio del desarrollo de servicios de soporte eficaces y eficientes que permitan contar con sistemas de información de calidad, procesos y flujos de trabajo expeditos y herramientas tecnológicas pertinentes.

- 5° Que, en este contexto, y dada la necesidad de generar acciones que mejoren la calidad y oportunidad de la gestión institucional, tanto en el ámbito técnico como administrativo, se ha considerado relevante y pertinente elaborar un Procedimiento que regule esta materia.
- 6° Que, en síntesis, la **evaluación anual de desempeño** será entendida en el presente procedimiento, como un momento en la ejecución de un proyecto, es decir "ex dure" o de proceso, de manera que la información reportada por ésta, se constituye en un insumo relevante para resolver la continuidad o no de un proyecto convenido, como también para reforzar o corregir el proceso de intervención con los usuarios atendidos en los proyectos. En otros términos, las evaluaciones anuales, de acuerdo a períodos convenidos, permiten contar con insumos para la toma de decisiones desde las Direcciones Regionales, respecto de su continuidad. Por tanto, puede señalarse que, los objetivos del proceso de Evaluación Anual de Desempeño corresponden a: a) Proveer insumos que aporten a la mejora continua de los proyectos, b) fundamentar la solicitud de modificación de un proyecto durante su ejecución, c) cuando corresponda, fundamentar un término de un convenio anticipado, o bien d) resolver una eventual prórroga del mismo, según si el Servicio ha estimado la pertinencia de realizar prórrogas en determinadas modalidades.
- 7° Que, por otro lado, para contextualizar debidamente este proceso, se debe señalar que de acuerdo a lo que SENAME estableciera en el Sistema de Gestión de Calidad, este proceso es denominado "Seguimiento", y junto con los procesos de "Licitaciones", "Supervisión", "Transferencia y Asesoría", e "Intervención de Centros y Proyectos" conforman el gran macroproceso de "Ejecución y Seguimiento de Proyectos y Programas".
- 8° Que, para asegurar la correcta aplicación de este Procedimiento, las Direcciones Regionales deberán adoptar las medidas necesarias para difundirlo a los equipos profesionales y técnicos de los proyectos de todas las líneas de acción del área de protección y restitución de derechos, adopción y justicia juvenil, que se ejecutan en las respectivas regiones, y cuyo texto es el siguiente:

## **RESUELVO:**

**PRIMERO: APRUÉBESE** el Procedimiento para la Evaluación de Desempeño Anual de los convenios:

### **I.- MARCO NORMATIVO**

- Decreto Ley N°2.465, del 16 de enero de 1979, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos que Crea el Servicio Nacional de Menores.
- Ley N° 20.032, que establece un sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME y su Régimen de subvención
- Decreto Supremo N° 841, de 2015, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 20.032 y sus modificaciones posteriores.
- Ley N° 20.084, que establece un Sistema de Responsabilidad de los adolescentes por infracciones a la ley penal.
- Decreto Supremo N° 1378, de 2006, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 20.084 y sus modificaciones posteriores.
- Ley N° 19.620, que dicta normas sobre adopción de menores.
- Decreto Supremo N° 944, del año 2000, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.620 y sus modificaciones posteriores.
- Convenio de La Haya sobre Protección del Niño y Cooperación en Materia de Adopción Internacional de 1993, ratificado por Chile en 1999, este último cuerpo normativo, para efectos de adopciones internacionales.

## II. OBJETIVO

Establecer un procedimiento para la Evaluación de Desempeño Anual de los convenios desarrollados por los Organismos Colaboradores Acreditados y financiados con la subvención de la ley N° 20.032, modificada a través de la ley N° 21.140, su reglamento, a fin de efectuar la correcta revisión, en función del logro de los objetivos planteados y lo efectivamente realizado.

## III. ALCANCE

Aplica para todos los proyectos con convenios vigentes ejecutados por los Organismos Colaboradores acreditados, en las siguientes líneas de acción:

### PROTECCIÓN:

Centros Residenciales, Programas de Protección de Derechos, de Prevención, de Familias de Acogida, Oficinas de Protección de los Derechos del niño, niña o adolescente (OPD) y Diagnóstico.

### JUSTICIA JUVENIL:

Programa de medidas de reinserción para adolescentes infractores a la ley penal.

### ADOPCIÓN:

Programas de Adopción.

## IV. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

Lineamientos de Supervisión Técnica:

- Departamento de Protección de Derechos: Resolución Exenta N°3949 de fecha 28 de diciembre de 2018, que aprueba lineamientos de supervisión técnica respecto de los proyectos que ejecutan los organismos colaboradores acreditados, en virtud de la ley N° 20.032, de los centros de administración directa y de los programas de familias de acogida, administradas directamente por este Servicio, relativos al área de protección y restitución de derechos:
- Departamento de Justicia Juvenil: Resolución Exenta N°4111, de fecha 22 de noviembre de 2019, que aprueba Orientación Técnica "Supervisión Técnica Integral 2020 del SENAME".
- Departamento de Administración y Finanzas: Resolución Exenta N°3712 de 2019, que instruye sobre uso y destino de la subvención transferida a los colaboradores acreditados en virtud de la ley N° 20.032 y procedimiento de rendición de cuentas ante el Servicio Nacional de Menores
- Procedimiento para la aprobación, modificación y término de convenios relativos a la ejecución de proyectos regidos por la Ley N° 20.032.

Procedimientos de Licitaciones:

- o Departamento de Adopción, Resolución Exenta N° 0698 de fecha 27 de febrero de 2018.
- o Oficio Circular N° 11, del 29 de diciembre de 2014 que imparte instrucciones y define flujo de procedimiento de concursos públicos regidos por la Ley N° 20.032.
- o Resolución Exenta N° 1160, de fecha 12 de mayo de 2017, que aprueba el Manual de Procedimientos de aprobación, modificación y término de convenios, relativos a la ejecución de proyectos regidos por la ley 20.032.

Orientaciones Técnicas vigentes de cada Modalidad de atención.

## V.- PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

El requerimiento de evaluación de los proyectos tiene su antecedente en la Ley N°20.032 (modificada por la Ley N° 20.032) y su reglamento (que contiene las últimas modificaciones, contenidas en el D.S. N° 370, de 2019, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos). Es así como en el artículo 27 de la Ley N°20.032, se establecen los plazos máximos de duración de convenios, sus evaluaciones anuales y plazos para la prórroga de los convenios.

**El presente procedimiento dará inicio a su aplicación operativa, en todos los proyectos que cumplan su anualidad o prórroga el 01 de mayo de 2020, por lo que entrarían en su proceso de evaluación el 01 de febrero de 2020 (Caso de Convenios con duración de 1 año, que corresponde su evaluación al 9° mes).**

En el marco de la modificación de la Ley N°20.032, en su Título IV "Del financiamiento y las evaluaciones" en su Artículo señala que: "La evaluación de los convenios se dirigirá a verificar:

- 1) El respeto, la promoción y la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, y de sus familias.

- 2) El cumplimiento de los objetivos del convenio.
- 3) El logro de los resultados esperados especificados en el respectivo convenio.
- 4) La calidad de la atención que reciben los menores de edad y sus familias, el estado de salud y de educación de los niños, niñas y adolescentes que en ella residan, y las condiciones físicas del centro de residencia en su caso.
- 5) Los criterios empleados por el colaborador acreditado para decidir el ingreso y el egreso de niños, niñas o adolescentes.
- 6) La administración transparente, eficiente, eficaz e idónea de los recursos que conforman la subvención, de conformidad con los fines para los cuales aquella se haya otorgado, según la línea de acción subvencionable que corresponda.

Es así como la evaluación de desempeño, corresponde a un proceso en el cual el Servicio Nacional de Menores, revisa y evalúa la implementación de proyectos ejecutados por su red de Organismos Colaboradores Acreditados quienes, a su vez, a partir de la propia revisión de la implementación del proyecto durante el periodo, darán lugar posteriormente a un Plan de Trabajo para el siguiente período, en caso que corresponda según Convenio vigente.

El presente instructivo señala los procedimientos e instrumentos que forman parte de la Evaluación de Desempeño Anual de convenios, plazos asociados, y los responsables en cada etapa de la evaluación de la oferta programática desarrollada por los Organismos Colaboradores Acreditados.

El procedimiento de evaluación de desempeño contempla las siguientes etapas, metodologías y mecanismos:

### 1. Planificación de los Proyectos a Evaluar considerando los Plazos de Realización de la Evaluación Anual Definido en Los Convenios:

La evaluación de desempeño anual del proyecto convenido, es aquella etapa en la cual el proyecto es revisado en función del logro de los objetivos planteados, de lo efectivamente realizado y sus resultados.

Para esta etapa, le corresponde a:

- o Los Departamentos Técnicos de la Dirección Nacional, tendrán la responsabilidad de hacer la planificación de las evaluaciones anuales de desempeño de los Convenios vigentes<sup>1</sup>.
- o La Dirección Regional deberá realizar una programación de las evaluaciones anuales de los distintos proyectos y programas, en el marco de que cada plazo de cumplimiento de año es variable según su convenio; por esta razón, es fundamental que se tenga la calendarización y cronograma de la oferta regional, a fin de dar cumplimiento a los tiempos establecidos y las acciones asociadas a cada una de las etapas que involucran el proceso de evaluación de desempeño. Se deberá establecer en su programación anual, las fechas y el profesional encargado, para la preparación, ejecución y finalización de cada una de las evaluaciones que correspondan al período informando al respectivo Departamento. Se deberá comunicar al Departamento Técnico de cualquier cambio significativo en la planificación anual.

Para la planificación de este proceso de evaluación, se debe considerar lo señalado en cada Convenio respecto del mes en que corresponderá efectuarla. Los resultados del proceso deben ser consolidados anualmente y por los periodos convenidos, a fin de contar con la información respecto a la continuidad o no de un proyecto, así como la pertinencia o no de prorrogar el convenio de acuerdo a los resultados emanados de la evaluación, según corresponda.

Regla de planificación:

1 año	• Evaluación al noveno (9) mes cumplido de funcionamiento, la que determinará la prórroga del convenio o en su defecto equivaldrá a la evaluación de término.
2 años	• Evaluación al duodécimo (12) y veintinueve (21) mes cumplido de funcionamiento. Esta última evaluación determinará la prórroga del convenio o en su defecto equivaldrá a la evaluación de término.
3 años	• Evaluación al duodécimo (12), vigésimo cuarto (24) y trigésimo tercer (33) mes de funcionamiento. Esta última evaluación determinará la prórroga del convenio o en su defecto equivaldrá a la evaluación de término.

Esto quiere decir que: los proyectos cuyo Convenio establezca una duración de 1 año, su proceso de evaluación de desempeño corresponderá a los 9 meses cumplidos.

<sup>1</sup> Todos los anexos estarán publicados a partir del 01 de febrero de 2020 en la página web del Servicio Nacional de Menores.

En el caso de proyectos cuya duración del Convenio corresponda a 2 años, la evaluación considerará los 12 meses cumplidos desde el inicio del Convenio (primera evaluación), para luego realizar la evaluación de cierre el mes 21 (cumplido).

Para aquellos casos de proyectos cuya duración sea de 3 años, se realizan las primeras dos evaluaciones a los 12 y 24 meses cumplidos respectivamente, para finalmente efectuar la evaluación de cierre a partir del mes 33 cumplido desde el inicio del Convenio.

En el caso de proyectos con una fecha distinta de termino, según ejemplos anteriores, deberán ser efectuados de acuerdo a los plazos explicitados en el respectivo Convenio contraído entre el Organismo Colaborador y el Servicio Nacional de Menores<sup>2</sup>.

## **2.- Recopilación de información y antecedentes pertinentes para la evaluación de desempeño:**

Para el proceso de evaluación de desempeño, el Decreto Supremo N° 370, de 2019, que modifica el Decreto Supremo N° 841 de 2005, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, establece en sus artículos 46 y siguientes, la incorporación de antecedentes específicos para tener a la vista al momento de efectuar la revisión del funcionamiento de los proyectos y el estado de cumplimiento de sus objetivos.

La recopilación de información y antecedentes de cada proyecto, tiene por objetivo tener a la vista los factores que pudieran influir en la evaluación de desempeño y que permitan evaluar el proceso del proyecto en particular.

Los Factores que deberán ser considerados como insumo para la evaluación de desempeño son los siguientes:

- **Informes de Supervisión Técnica**

A través del Módulo de Supervisión de la base de datos Senainfo, se contará con la información referida a los Informes de Supervisión Técnica efectuados durante el año, lo que será parte del insumo para evaluar el desempeño del proyecto respectivo, además de los reportes que desde el mismo módulo se podrán generar para el levantamiento de datos sobre la ejecución de éstos.

Dentro de la Evaluación de Desempeño la supervisión técnica tendrá una ponderación específica según criterio y/o factor que corresponda, debido a que son las/os profesionales técnicos que conocen y supervisan todo el proceso y su intervención. Asimismo, con estas supervisiones se garantiza que los recursos se ejecutan de acuerdo a la intervención definida para cada uno de los proyectos y programas, tanto de Protección, Adopción y Justicia Juvenil.

- **Informe de Supervisión Financiera.**

En lo que respecta a lo establecido en el Reglamento de la Ley N°20.032 sobre la "administración transparente, eficiente y eficaz de recursos financieros que conforman la subvención", se efectuará la evaluación de desempeño anual del proyecto considerando la información obtenida desde los informes de supervisión financiera regionales, lo que junto a informes de gestión como el Consolidado Financiero y el informe de Gastos mensuales de los proyectos, son parte de los insumos necesarios para verificar la presentación de rendición de cuentas y la cantidad de gastos observados y rechazados que pueden mantener los proyectos y que dan cuenta de la correcta ejecución de los recursos transferidos.

Independiente de los resultados que obtenga el proyecto en la evaluación general, no será posible dar continuidad al convenio, si no se alcanza un comportamiento aceptable en cuanto a la administración de los recursos transferidos por el SENAME. Se entenderá por comportamiento aceptable, cuando el proyecto obtenga en la sumatoria de los criterios de evaluación financiera ponderados un puntaje sobre nota 2".

Dentro de la Evaluación de Desempeño, la supervisión financiera tendrá una ponderación específica según criterio y/o factor que corresponda, puesto que es importante velar por que los recursos financieros destinados por el Estado se estén invirtiendo en los objetivos planteados.

- **De evaluaciones o auditorías de entes externos**

En lo referido a los insumos entregados por entes externos corresponderán a:

<sup>2</sup> En aquellos convenios que contemplen la autoevaluación o informe de gestión podrá ser considerado como un insumo más para la evaluación. En ningún caso esta autoevaluación de los Organismos Colaboradores podrá condicionar la ejecución de la evaluación anual de desempeño de un proyecto por parte de la Dirección Regional.

- o Informes de Visita de Tribunales de Familia.

De acuerdo a lo establecido en la Ley N°19.968, en su Artículo 78: "*Obligación de visita de establecimientos residenciales. Los jueces de familia deberán visitar personalmente los establecimientos residenciales, existentes en su territorio jurisdiccional, en que se cumplan medidas de protección. Las visitas de que trata el inciso anterior podrán efectuarse en cualquier momento, dentro de lapsos que no excedan de seis meses entre una y otra, considerándose el incumplimiento de esta obligación como una falta disciplinaria grave para todos los efectos legales... Después de cada visita, el juez evacuará un informe que contendrá las conclusiones derivadas de la misma, el que será remitido al Servicio Nacional de Menores y al Ministerio de Justicia*".

La revisión de los resultados de las visitas realizadas por jueces de familia, deberá ser complementada con lo abordado a través de los Informes de Supervisión.

- o Informes de la Contraloría General de la República, si los hubiere.
- o Instituto Nacional de Derechos Humanos, si los hubiere.
- o Defensoría de la Niñez, si los hubiere.
- Cumplimiento de las **Instrucciones Generales y Particulares impartidas por el Servicio.**
  - o Circular N°05/2019.
  - o Auditoría Social, si los hubiere y según modalidad.

Finalmente, esta etapa correspondiente a la **Recopilación de Información y Antecedentes** estará a cargo del supervisor técnico de cada proyecto y existe un plazo máximo de **7 días hábiles** para su realización, **a contar del primer día del mes correspondiente a su evaluación.**

### 3.- Visita especial de evaluación terreno al Proyecto:

La visita especial de evaluación tiene por objetivo verificar in situ, algunos aspectos del estado de funcionamiento del proyecto y la calidad de la atención recibida por parte de los niños, niñas y/o adolescentes y sus familias.

El Coordinador(a) UPRODE/UADOP/Justicia Juvenil, deberá designar un profesional del equipo de Supervisión Técnica para que efectúe visita en terreno al proyecto que será evaluado. Este profesional deberá ser distinto al/la Supervisor/a Técnico/a que ha estado a cargo del proyecto durante el periodo. Dentro de los primeros cinco días del mes correspondiente a su evaluación.

El profesional que sea designado, deberá asistir al proyecto y completar "Acta de Levantamiento de Hallazgos" de la visita realizada<sup>3</sup>. Respecto a este documento, es necesario señalar que es un instrumento, que forma parte de los distintos insumos que se disponen para concretar la evaluación anual de desempeño de los proyectos que conforman la red regional de protección, adopción o justicia juvenil, a cargo de los organismos colaboradores acreditados.

En este marco, la citada Acta recoge la situación en que se encuentra el proyecto al momento que el profesional se personaliza en éste, por lo tanto, su función se focaliza en la verificación del estado de cumplimiento de los aspectos convenidos, mediante el abordaje de criterios específicos. Los aspectos evaluados en dicha acta constituyen criterios que han sido abordados sistemáticamente en el proceso de supervisión regular y que, cuando correspondió, contaron con el levantamiento de hallazgos y el seguimiento de los compromisos establecidos con el proyecto en cuestión, específicamente se revisarán de manera general aspectos asociados a lo siguiente:

En el caso de **Protección de Derechos:**

- Sistema de Cuidado Alternativo Residencial: Residencialidad (Ámbitos: Contexto Seguro y Acogedor y Cotidianidad Residencial) Procesos de Intervención (Ámbitos: Contexto para la intervención y Documentación Técnica)
- Proyectos de Diagnóstico Ambulatorio: Proceso de evaluaciones periciales (Ámbitos: Contexto para la evaluación y Documentación Técnica)
- Programas de Representación Jurídica: Procesos de Intervención Jurídica (Ámbitos: Contexto para la evaluación, Documentación Técnica y Documentación Técnica)

<sup>3</sup> Todos los anexos estarán publicados a partir del 01 de febrero de 2020 en la página web del Servicio Nacional de Menores.

- Programas Ambulatorios: Procesos de Intervención (Ámbitos: Contexto para la evaluación y Documentación Técnica).

Cada uno de los precedentes aspectos relacionados con documentación y procesos de intervención, se examina en base a una muestra de un determinado número de casos seleccionados, considerando características específicas de acuerdo al acta de cada modalidad<sup>4</sup>. Dicha muestra debe ser seleccionada con anterioridad a la aplicación del Acta de levantamiento de hallazgos, utilizando la información consignada en la plataforma Senainfo. Asimismo, también se deben seleccionar tres (3) Circulares N° 5, de la plataforma Senainfo, a fin de abordar los criterios vinculados con la Normativa Técnica. En el caso de Adopción, la no existencia de activación de estas circulares levantadas por el programa PRI, se señalará como que no aplica.

La aplicación del **Acta de Levantamiento de Hallazgos**<sup>5</sup>, como resultado entregará una calificación por cada uno de los criterios examinados, los que deberán ser consignados en la Pauta de Evaluación de Desempeño anual de proyectos subvencionados.

Igualmente, en la visita especial se deberá recoger la opinión de los niños, niñas o adolescentes y otros usuarios si los hubiese, a través de cuestionarios para los proyectos de modalidad ambulatoria (Anexo N°3) y, en el caso del sistema de cuidado alternativo residencial, se aplicará la encuesta de opinión utilizada en Auditoría Social.

Los aludidos cuestionarios, en el marco de la actual legislación que regula el proceso de evaluación anual de desempeño, se focalizan en evaluar el trato digno y respetuoso otorgado a los niños, niñas y adolescentes. En este escenario, se entenderá por trato digno a través de cuatro conceptos importantes: lo emocional que se relaciona fundamentalmente con el ser tratado como persona (trato humano), ser informado de y durante la atención, disponer del derecho a contar con un profesional comprometido/responsable y recibir atención oportuna y adecuada a su situación particular<sup>6</sup>. En este marco, los referidos instrumentos están destinados a conocer desde la percepción de parte de los usuarios(as) el trato brindado por el proyecto, por ello, para su aplicación el profesional responsable de la visita especial, deberá gestionar con la dirección del proyecto, la asistencia para el día destinado, a aplicar las encuestas, de 3 niños, niñas o adolescentes y/o sus adultos relacionados, en total 6.

De acuerdo a lo anterior, cada cuestionario contará con preguntas focalizadas en la calidad de la atención e intervención, con el objetivo de levantar información respecto del trato digno y del respecto que debería brindar el proyecto responsable de la intervención. La aplicación de este cuestionario, entregará información relevante que, en el caso de detectarse la necesidad de mejorar algunas prácticas y el proyecto mantuviera su continuidad o fuese prorrogado, se deberá trabajar en la primera supervisión técnica que se ejecute a éste, determinando los respectivos compromisos que permitan su efectiva subsanación.

En el caso de **Justicia Juvenil**:

Los ámbitos y criterios que van a revisar corresponden a:

**1.- Sede del proyecto:**

- Cumplimiento respecto a normativa relativa a la identificación de Programa y señalética impartida por el Servicio.
- Infraestructura comprometida
- El equipamiento comprometido

**2.- Calidad de Servicio**

- Calidad de los registros de las intervenciones realizadas
- Calidad de expedientes de ejecución y cumplimiento a la normativa emanada por el Servicio en materia de seguridad de la información sensible de usuarios/as.
- Instalación y uso de Buzón de Opinión y Sugerencia de acuerdo a la normativa del Servicio.

**3.- Opinión de usuarios/as en torno a la calidad de la atención recibida (entrevista con jóvenes usuarios/as)**

- Trato por parte de profesionales del proyecto.
- 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.

<sup>4</sup> Acta Levantamiento de Hallazgos, disponen de este instrumento las siguientes modalidades: Oficia de Protección de Derechos, Programas Ambulatorios, Programas de Representación Jurídica, Programas de Diagnóstico Ambulatorio y Sistema de Cuidado Alternativo Residencial.

<sup>5</sup> Todos los anexos estarán publicados a partir del 01 de febrero de 2020 en la página web del Servicio Nacional de Menores.

<sup>6</sup> ¿Qué es trato digno para los pacientes?, Superintendencia de Salud. 2013.

- Asistencia oportuna a fin de facilitar el acceso oportuno a prestaciones de salud y/o educación de acuerdo a las necesidades de cada caso.

En el caso de **Adopción:**

Los ámbitos y criterios que van a revisar corresponden a:

- Cumplimiento del respeto, promoción y protección de los derechos del NNA y su familia
  - o Las carpetas de los NNA deben tener un registro de la Participación y opinión en cuanto al deseo de tener familia, de cambio de nombre y trabajo con hermanos cuando corresponda.
- Calidad de la Atención
  - o Los niños y niñas atendidos cuentan con diagnóstico y plan de intervención individual y en los plazos establecidos en las bases y el proyecto.
  - o Los Planes de Intervención individual se ejecutan de acuerdo a lo programado y existen verificadores de ello en las carpetas individuales de los niños/as.

La Opinión de los usuarios, desde Adopción se realizará a través de la selección de 3 carpetas de los NNA, analizando el Programa de Intervención Individual, el cual en uno de sus objetivos específicos abordará esta temática.

Finalmente, la visita del Supervisor especial en la sede del proyecto debe realizarse dentro de los primeros **5 días hábiles del mes correspondiente a la evaluación.**

#### **4.- Aplicación del Instrumento de Evaluación:**

Esta evaluación contiene la verificación de los siguientes aspectos señalados en el Artículo 36 de la Ley N°20.032 y, en el artículo 36 del Reglamento de la Ley N°20.032:

- El respeto, la promoción y la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, y de sus familias.
- El cumplimiento de los objetivos del convenio.
- El logro de los resultados esperados especificados en el respectivo convenio.
- La calidad de la atención que reciben los menores de edad y sus familias, el estado de salud y de educación de los niños, niñas y adolescentes que en ella residan, y las condiciones físicas del centro de residencia en su caso.
- Los criterios empleados por el colaborador acreditado para decidir el ingreso y el egreso de niños, niñas o adolescentes.
- La administración transparente, eficiente, eficaz e idónea de los recursos que conforman la subvención, de conformidad con los fines para los cuales aquella se haya otorgado, según la línea de acción subvencionable que corresponda.

Así también, en la evaluación deberán considerarse como criterios objetivos, a lo menos, los siguientes, en lo que sea pertinente a la modalidad:

a) Otorgar un trato digno y respetuoso a los niños, niñas y adolescentes. El SENAME deberá verificar el cumplimiento del respeto a los derechos y garantías de los niños, niñas y adolescentes, establecidos en la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño y demás instrumentos internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, de conformidad a las orientaciones técnicas que se dicten para cada modalidad de atención.

b) Revinculación familiar o la búsqueda de una medida de cuidado definitivo con base familiar. El SENAME deberá verificar que cada modalidad de cuidado alternativo considere acciones destinadas a evitar el ingreso o prolongación de la estadía de los niños, niñas y adolescentes en el sistema residencial o de acogimiento familiar, de conformidad a las orientaciones técnicas y procedimientos que el Servicio Nacional de Menores dicte al efecto, entre las cuales deberá considerarse una evaluación de la familia centrándose en sus recursos y necesidades de apoyo para el ejercicio de su rol.

c) Asistencia oportuna en el acceso a las prestaciones de salud y educación de los niños, niñas y adolescentes. Se entenderá por asistencia oportuna para este efecto, el cumplimiento de las acciones definidas por el SENAME en las orientaciones técnicas orientadas al ejercicio del derecho a la salud y el derecho a la educación.

d) Idoneidad y pertinencia de la intervención ejecutada por los organismos colaboradores orientada a la restitución de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Se entenderá como idónea y pertinente la intervención cuando se haya dado cumplimiento a las acciones definidas por el Servicio Nacional de Menores en sus orientaciones técnicas, atendiendo a lo menos a la edad del niño,



niña y adolescente y su grado de desarrollo, los procesos de intervención que se hubieren desarrollado en forma previa o paralelamente y el personal adecuado para su ejecución.

El Instrumento de Evaluación de Desempeño<sup>7</sup>, contiene la verificación de cada uno de los aspectos establecidos en la Ley N°20.032, considerando los criterios objetivos, que permita una valoración de las acciones realizadas por los proyectos tanto a nivel de procesos como de resultados.

Por lo tanto, la Evaluación de los convenios, se dirigirá a verificar lo siguiente:

1. Cumplimiento del respeto, promoción y protección de los derechos de los niños, niñas, adolescentes y sus familias.
2. Cumplimiento de los objetivos del convenio establecidos en la matriz lógica.
3. Evaluación de resultados de la ejecución en el periodo.
4. Calidad de la atención.
5. Criterios empleados por el colaborador acreditado para decidir el ingreso o egreso de los niños, niñas o adolescentes.
6. La administración transparente, eficiente, eficaz e idónea de los recursos que conforman la subvención.

Cada una de estas dimensiones contará con la misma ponderación y estarán compuestas de criterios, que deberán ser calificados en base a los insumos que son levantados desde el proceso de supervisión técnica y financiera, la visita especial, base de datos Senainfo, reporte de evaluaciones o auditorías externas, y el cumplimiento de las instrucciones generales y particulares impartidas por el Servicio, los cuales tendrán una ponderación específica.

Respecto de los reportes de evaluaciones o auditorías externas y el cumplimiento de las instrucciones generales y particulares impartidas por el Servicio, la evaluación contiene un apartado donde deberá especificarse las principales observaciones, fecha de la visita e institución que la realiza; aquí se requiere que el evaluador refiera sobre el abordaje de ésta en supervisión técnica y el estado de avance o gestiones de los hallazgos detectados por entes externos.

Los puntajes y sus categorías serán los siguientes: Muy Bueno (4) – Bueno (3) – Regular (2) – Insuficiente (1).

Como consecuencia de la evaluación se obtendrá una categoría de evaluación definida como:

<b>Recomendación Final en Pauta de Evaluación</b>	
<b>Criterio</b>	<b>Rango Puntaje Corte</b>
Aprobado y/o Prorrogable Automáticamente	≥3
Aprobado con Observaciones	2.4 – 2.9
Aprobado con Deficiencias a Corregir	2.0 – 2.3
Reprobado y/o No prorrogable automáticamente	≤1.99

En el caso que el resultado de la evaluación cuente con un puntaje igual o superior a 3 ("Bueno" o "Muy Bueno"), el proyecto en cuestión será aprobado (según vigencia de su Convenio) o sujeto a prórroga del Convenio. En caso de obtener un puntaje entre 2.4 a 2.9, será aprobado con observaciones, esto referido a aspectos específicos que necesitan ser potenciados y no alteran la calidad de la atención y se podrá dar continuidad o prorrogar. En caso de obtener un puntaje entre 2.0 – 2.3, será aprobado con deficiencias a corregir, según lo señalado en el Reglamento de la Ley N°20.032, numeral 20, desarrollado en el punto VII Aplicación de Medidas, del presente procedimiento. En aquellos puntajes iguales o inferiores a 1.99, deberán ser licitados y no podrán ser prorrogados, de acuerdo a lo establecido en el Artículo N°37 de la Ley N°20.032.

Para la realización de este proceso, se conformará una Comisión de Evaluación con representantes de la Unidad Técnica y Financiera correspondiente (tres profesionales entre ambas Unidades), generándose "Acta de Constitución de Comisión de Evaluación Anual"<sup>8</sup>, quienes completarán la Pauta de Evaluación de Desempeño Anual, teniendo un plazo para la realización de esta evaluación de hasta **3 días hábiles, una vez finalizado el levantamiento de antecedentes.**

## 5.- Propuesta de resultado de la evaluación:

<sup>7</sup> Todos los anexos estarán publicados a partir del 01 de febrero de 2020 en la página web del Servicio Nacional de Menores.

<sup>8</sup> Todos los anexos estarán publicados a partir del 01 de febrero de 2020 en la página web del Servicio Nacional de Menores.

Una vez finalizada la aplicación del instrumento de evaluación anual, se le remitirá al Director/a Regional la propuesta de resultado de la evaluación, que contendrá una calificación.

El/la Director/a Regional, recepciona la propuesta de la Comisión Evaluadora y podrá solicitar los verificadores que respalden las calificaciones.

#### **6.- Aprobación, Modificación o Rechazo de la Propuesta:**

El/la Director/a Regional, podrá aprobar, modificar o rechazar la propuesta de evaluación. En caso de que exista necesidad de modificación o rechazo, el Director/a Regional hará entrega a la Comisión Evaluadora, la retroalimentación y aspectos a subsanar.

Esta Comisión Evaluadora contará con un plazo de **3 días hábiles** para la entrega de la evaluación con las mejoras solicitadas por el/la Directora Regional, quien procederá a sancionar y firmar.

#### **7.- Notificación al Organismo Colaborador:**

El/la Director/a Regional notifica el resultado de la evaluación al Director del Proyecto y al Representante Legal del Organismo Colaborador a través de carta certificada y de manera digital al correo institucional.

Los colaboradores acreditados, podrán reclamar de la evaluación anual de desempeño, pudiendo interponer, los recursos administrativos correspondientes, acorde con el Ordenamiento Jurídico, específicamente con la Ley N° 19.880.

#### **8.- Aplicación de Medidas, cuando corresponda, con motivo de los resultados de la evaluación:**

En el caso que el proyecto sea aprobado con observaciones, se podrá dar continuidad o prorrogar bajo criterio de la Dirección Regional. En este sentido, el SENAME a través de su Dirección Regional podrá emitir instrucciones particulares al Organismo Colaborador, indicando las deficiencias a corregir, a fin de que sean adoptadas las medidas que correspondan dentro del plazo que determinará el Servicio, el que no podrá superar los noventa días hábiles (90 días), pudiendo prorrogarse por una sola vez y por el mismo plazo en caso de existir razones fundadas (Artículo 36 bis - Ley N°20.032). Excepcionalmente, y sólo en los casos en los que la naturaleza de las instrucciones que se ordena cumplir lo exija, podrá otorgarse fundadamente un plazo superior para su cumplimiento. A través del proceso de supervisión técnica, se monitoreará la subsanación de las falencias.

El retardo injustificado en el cumplimiento de las instrucciones será sancionado de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley N°20.032.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de la adopción por parte del SENAME de las demás acciones que contemple la normativa vigente.

#### **9.- Publicación de Resultado Final:**

A través del envío de carta formal, se comunicará al Organismo Colaborador el resultado final de la evaluación e informará la respectiva aprobación, modificación, término, prórroga o no prórroga, según corresponda, de acuerdo a los plazos regulados por la Ley N°20.032.

Paralelamente, los resultados se publicarán en la página web del Servicio, de manera mensual, lo que corresponderá al mes siguiente de la finalización del proceso de evaluación de desempeño anual.

#### **VI.- Plan de trabajo:**

Una vez comunicada la Evaluación al Organismo Colaborador ejecutor del proyecto, éste tendrá 10 días hábiles para la entrega del Plan Anual de Trabajo correspondiente al siguiente periodo, el que deberá ser revisado por parte de la Unidad Técnica de la Dirección Regional (UPRODE, UJJ, Adopción), a fin de que sea validado u observado según sea el caso, en un plazo no superior a los 5 días hábiles desde la presentación por parte de Organismo Colaborador Acreditado.

La aprobación del Plan se debe comunicar por escrito al Organismo Colaborador acreditado en cuestión.

Este Plan de Trabajo Anual<sup>9</sup> permitirá que los/as supervisores/as puedan hacer seguimiento cada año de los compromisos contraídos en las diversas propuestas de atención, que surgen desde el diagnóstico realizado por la Institución y lo visibilizado durante el periodo de ejecución evaluado.

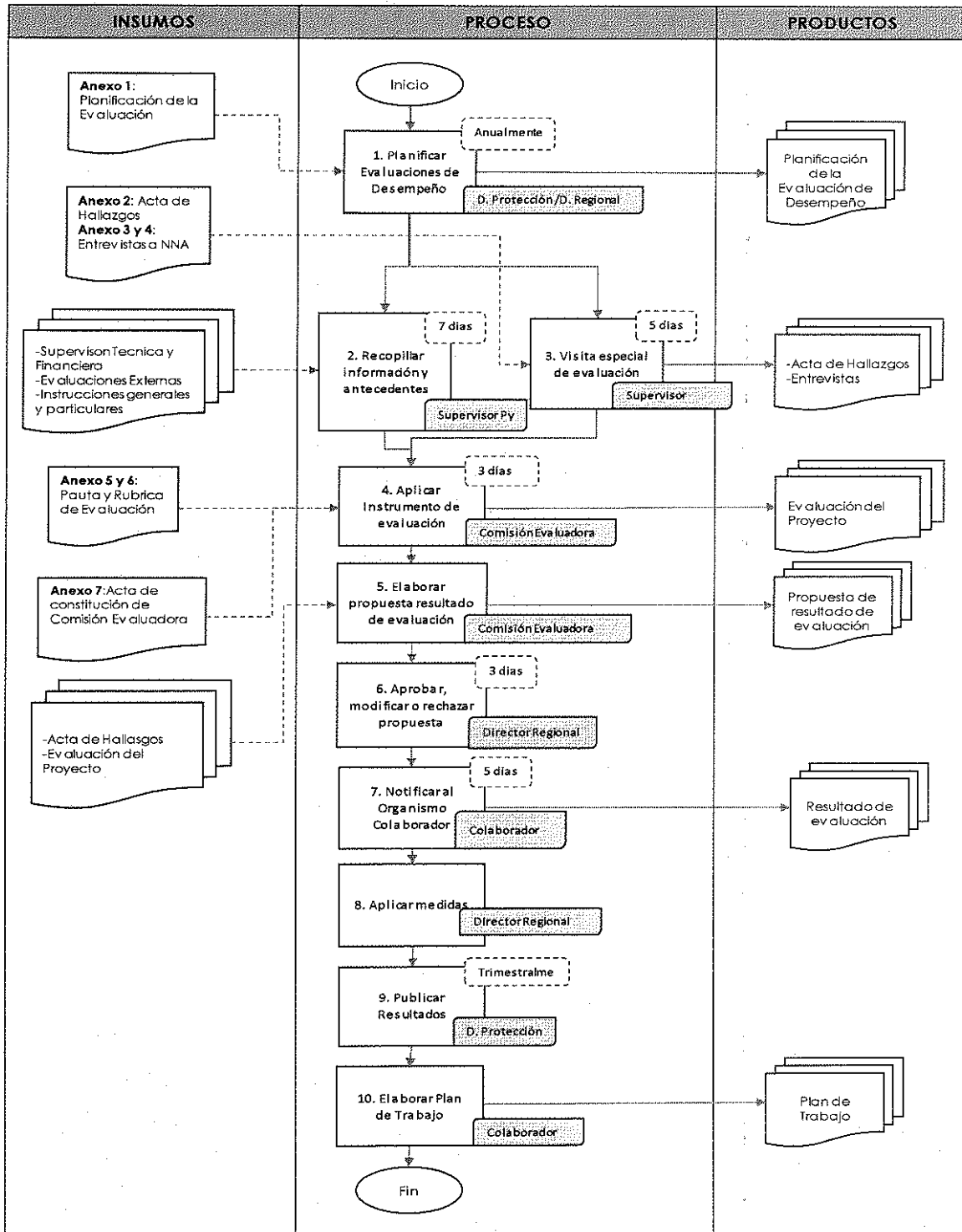
## 1. CUADRO RESUMEN

Insumo	Etapas	Responsable	Plazo	Producto
Planificación de la Evaluación de Desempeño	Planificación de las Evaluaciones de Desempeño anuales	Dirección Nacional	Anualmente en diciembre de cada año y actualizable según necesidad.	Planificación de la evaluación de desempeño de proyectos por región y mes.
Planificación de la Evaluación de Desempeño	Calendarización de las Evaluaciones.	Dirección Regional	Anualmente	Planificación de la evaluación de desempeño de proyectos.
- Informes de Supervisiones técnicas y financieras anteriores - Informes de visita de Tribunales de Familia. - Informes de Contraloría General de la República - Instrucciones impartidas por el Servicio y su cumplimiento.	Recopilación de Información y antecedentes	Supervisor/a Técnico/a del proyecto	7 días hábiles desde el inicio del mes de evaluación.	Antecedentes relacionados de cada proyecto.
Acta de Levantamiento de Hallazgos.	Visita especial de Evaluación	Supervisor Especial para visita	5 días hábiles desde el inicio del mes de evaluación.	Acta de Hallazgos del proyecto
Encuesta de opinión de NNA y adultos relacionados.	Visita especial de Evaluación	Supervisor Especial para visita	5 días hábiles desde el inicio del mes de evaluación.	Encuesta de opinión de NNA y adultos relacionados
Instrumento y rubrica de evaluación	Aplicación de instrumento de evaluación	Comisión de Evaluación Regional	3 días hábiles luego de la etapa de Recopilación de información y antecedentes	Instrumento de Evaluación del proyecto
- Acta Constitución de Comisión Evaluadora. - Acta de Hallazgos del proyecto. - Instrumento de Evaluación del proyecto	Propuesta de resultado de evaluación de desempeño	Comisión de Evaluación Regional	Entrega a Director/a Regional una vez finalizada aplicación de instrumento.	Propuesta de resultado de evaluación de desempeño con la categoría obtenida.
Propuesta de resultado de evaluación de desempeño con la categoría obtenida.	Aprobación, Modificación o rechazo de la propuesta.	Director/a Regional	3 días hábiles una vez entregada la propuesta de evaluación de desempeño.	Informe de evaluación de desempeño con la categoría obtenida.
Informe de evaluación de desempeño anual con la categoría obtenida.	Notificación al OCA y Apelación	Director/a Regional	5 días hábiles una vez entregada la notificación al OCA. 5 días hábiles para la DR, una vez recepcionada la apelación.	Carta al OCA, Informe de Evaluación de Desempeño Anual.
Informe de Evaluación de Desempeño Anual	Aplicación de medidas cuando corresponda	Director/a Regional	Una vez que se cuente con evaluación final,	Evaluación Final

<sup>9</sup> Todos los anexos estarán publicados a partir del 01 de febrero de 2020 en la página web del Servicio Nacional de Menores.

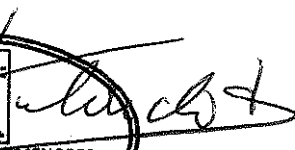

			posterior a plazos de apelación.	
Informe de Evaluación de desempeño Anual	Publicación de resultados	Deprode / Comunicaciones	Máximo 30 días, posterior a la notificación de los resultados de la evaluación al OCA.	Publicación página web del Servicio
Observaciones levantadas en de Evaluación de desempeño anual.	Plan de Trabajo	Organismo Colaborador	Una vez que se cuente con calificación final.	Documento Plan de Trabajo enviado por OCA a DR

**2. FLUJO:**



**SEGUNDO: PUBLÍQUESE** esta Resolución en la página web del Servicio Nacional de Menores.

**ANÓTESE Y COMUNÍQUESE.**

  
  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES  
**SUSANA TONPA MITRI**  
Directora Nacional  
DIRECCIÓN NACIONAL DE MENORES

  
GBT/YVR/EGG/BUG/VRM/MMC  
Distribución:

- Direcciones Regionales de Sename.
- Depto. Jurídico.
- Deptos. Dirección Nacional
- Archivo Dirección Nacional.
- Oficina de Partes.