

**REF: APRUEBA DOCUMENTO DENOMINADO  
"INSTRUCTIVO EVALUACIÓN ANUAL DE  
DESEMPEÑO A PROYECTOS EJECUTORES DE  
PROGRAMAS-AÑO 2024" DEL SERVICIO  
NACIONAL DE MENORES.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N°**

**0001**

**SANTIAGO, 03 ENE 2024**



**TRAMITADO**

**VISTOS:**

Lo dispuesto en el artículo 3° del Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, de la Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en el Decreto Ley N° 2.465, de 1979, que crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica; en la Ley N° 20.084, sobre Responsabilidad Penal Adolescente; en los Decretos Supremos N°s 356, de 1980, y 1378, de 2006, y en el Decreto Exento N° 2276, de 2022, todos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; en los artículos 79 y siguientes del DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; en la Resolución Exenta RA 263/818/2022, de 2022, del SENAME; en el Memorándum N° 865, de 2023, del Departamento de Justicia Juvenil; y en las Resoluciones N° 7 y 8, de 2019, de la Contraloría General de la República; y,

**CONSIDERANDO:**

**1°** Que, el Servicio Nacional de Menores es el organismo del Estado que tiene por misión la responsabilización de los infractores de ley, a través de una oferta programática en continuo mejoramiento, la cual es entregada por un grupo humano comprometido, constituido por este y sus organismos colaboradores.

**2°** Que, al Servicio Nacional de Menores, le ha correspondido diseñar y administrar una oferta programática, que permita dar respuesta a las medidas y sanciones descritas en la Ley N° 20.284, sobre Responsabilidad Penal Adolescente (RPA), asegurando la existencia en todas las regiones del país, de Centros de Administración Directa, y de programas ejecutados por Organismos Colaboradores Acreditados.

**3°** Que, el Servicio Nacional de Menores se encuentra constantemente revisando sus lineamientos de carácter técnico a fin de prestar la adecuada atención al sujeto de atención, y siguiendo los lineamientos y directrices impartidos por distintas autoridades sectoriales.

**4°** Que, el Departamento de Justicia Juvenil se ha propuesto como objetivo estratégico la implementación progresiva de un Sistema Integral de Supervisión Técnica a través del cual se deben gestionar y cruzar los resultados derivados de los distintos subprocesos que lo conforman, con el objeto de evaluar y/o mejorar el funcionamiento de su Oferta Programática, y con ello aportar al aseguramiento de la calidad de la atención e intervención de nuestros usuarios, en el marco de la Ley N°20.084 (LRPA).

**5°** Que, a fin de implementar lo anterior, ha sido necesario 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 y su Reglamento, a fin de efectuar la correcta revisión, en función del logro de los objetivos planteados y lo efectivamente realizado.

**6°** Que, en vista de lo anterior, el Servicio Nacional de Menores, a través de su Departamento de Justicia Juvenil, ha elaborado un nuevo lineamiento denominado **"INSTRUCTIVO EVALUACIÓN ANUAL DE DESEMPEÑO A PROYECTOS EJECUTORES DE PROGRAMAS-AÑO 2024"**, solicitando a través de su Memorándum N° 865, de 19 de diciembre de 2023, sea sancionado por esta Autoridad.



## RESUELVO:

**1º APRUÉBASE** el documento denominado **"INSTRUCTIVO EVALUACIÓN ANUAL DE DESEMPEÑO A PROYECTOS EJECUTORES DE PROGRAMAS-AÑO 2024"**, cuyo texto es el siguiente:

### **INSTRUCTIVO EVALUACIÓN ANUAL DE DESEMPEÑO A PROYECTOS EJECUTORES DE PROGRAMAS**

**AÑO 2024**

#### **1. INTRODUCCIÓN**

---

Durante los últimos cuatro años, el Departamento de Justicia Juvenil se propuso como objetivo estratégico la implementación progresiva de un *Sistema Integral de Supervisión Técnica* a través del cual se deben gestionar y cruzar los resultados derivados de los distintos subprocesos que lo conforman, con el objeto de evaluar y/o mejorar el funcionamiento de su Oferta Programática, y con ello aportar al aseguramiento de la calidad de la atención e intervención de nuestros usuarios, en el marco de la Ley N°20.084 (LRPA).

Los subprocesos que forman parte de este Sistema son los siguientes:

- 1) Subproceso de Supervisión Técnica Regional;
- 2) Subproceso Evaluación Anual de Desempeño de proyectos OCA'S
- 2) Subproceso Visitas del Director Regional a Jóvenes atendidos en la oferta Administrada Directamente por el Servicio;
- 3) Sub proceso Buzones de Opinión y Sugerencias;
- 4) Subproceso Comités Regionales y Nacional de Supervisión y Fiscalización.

En consideración a que este Sistema requiere hacer confluir y analizar la información proveniente de los distintos subprocesos ligados a la evaluación y control del desempeño de centros y proyectos, las cuales se constituyen en fuentes de información- tanto de origen interno como de actores externos al Servicio- con el fin de pesquisar deficiencias y corregirlas.

Esta progresiva implementación ha permitido lograr instalar una nueva forma de funcionamiento que ha permitido nutrir al Sistema a través de la información que aporta cada uno de los subprocesos que lo componen, sumado al monitoreo y evaluación de la gestión de supervisión en cada una de las regiones a través del Índice de Gestión Regional. Dicha medición ha permitido retroalimentar a las Direcciones Regionales respecto de sus debilidades presentes en la forma de controlar la correcta ejecución de los subprocesos e intencionar y posicionar los procesos de supervisión técnica como un eje de control y asesoría presente en quienes ejecutan las supervisiones.

En líneas generales, el propósito de este funcionamiento sistémico es subsanar, desde el nivel institucional que corresponda a la situación específica, en los tiempos adecuados a su gravedad y urgencia particular, las eventuales deficiencias que cualquiera de los subprocesos detecte en un proyecto o centro específico.

Se ha desarrollado un proceso de monitoreo y evaluación que permite contar con información cruzada y que por tanto es posible verificar el cumplimiento de estándares de atención e intervención a los y las jóvenes, permitiendo corregir oportunamente las situaciones de no cumplimiento.

#### **II.- 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 y sus posteriores modificaciones, 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 posteriores modificaciones.



- Ley N°21.140 de 2020, que perfecciona el Sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME y que aumenta su régimen de subvención.
- Ley N°20.084 y sus modificaciones, 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.
- Ley N° 21.302 que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y modifica normas legales que indica<sup>1</sup>.
- Ley N° 21.527 que crea el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil e introduce modificaciones a la Ley N° 20.084, Sobre Responsabilidad Penal De Adolescentes, Y a otras normas que indica<sup>2</sup>.

### III. OBJETIVO:

Establecer 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 y su Reglamento, a fin de efectuar la correcta revisión, en función del logro de los objetivos planteados y lo efectivamente realizado.

### IV. ALCANCE:

Aplica para la totalidad de la oferta con convenios vigentes ejecutados por los Organismos Colaboradores acreditados, en la línea de acción de Programas de Reinserción para Adolescentes Infractores a la Ley Penal.

### V. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS:

Lineamientos de Supervisión Técnica:

- Departamento de Justicia Juvenil: Resolución Exenta N°0294<sup>3</sup> del 08 de febrero que aprueba Orientación Técnica 'Sistema Integral de Supervisión Técnica 2023 - 2025', del Departamento de Justicia Juvenil de SENAME y Resolución Exenta N°0368, de fecha 23 de febrero de 2023, que aprueba Orientación Técnica 'Subproceso de Supervisión Técnica Regional 2023-2025', del Departamento de Justicia Juvenil de SENAME".
- Departamento de Administración y Finanzas: Resolución Exenta N°2396, de fecha 20 de diciembre de 2022, 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.

Procedimientos de Licitaciones:

- 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 N°20.032.
- o Orientaciones y Normativas Técnicas vigentes de cada Modalidad de atención.

<sup>1</sup> De acuerdo a lo indicado en el tercer artículo transitorio de la Ley N° 21.302, sobre las modificaciones de la ley N° 20.032, dispuestas en ley N°21.302, no se aplicarán a los programas de reinserción para adolescentes infractores de la ley penal, los que se continuarán ejecutando bajo el régimen de subvención de que trata el mencionado cuerpo legal hasta que no entre en completo funcionamiento el nuevo Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, cualquiera sea su denominación legal, de conformidad a lo que establezcan sus normas.

<sup>2</sup> De acuerdo al segundo artículo transitorio de la Ley N° 21.527, las normas de la ley N° 20.032 se mantendrán vigentes acordes al texto que tenían en la época previa a las modificaciones que le introduce la Ley N° 21.302, hasta que en la respectiva región comience a regir la presente ley, de conformidad con el cronograma establecido en el inciso primero del artículo primero transitorio de esta ley.

<sup>3</sup> Resolución Exenta que se encuentra vigente a la fecha de elaboración de este instructivo, hasta la publicación de una nueva Resolución concerniente a esta materia.

## VI.- INSTRUCTIVO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO:

La Evaluación Anual de Desempeño corresponde a un procedimiento señalado en la Ley N°20.032 y su reglamento, dirigido a revisar y evaluar la implementación de proyectos ejecutados por su red de Organismos Colaboradores Acreditados quienes, a partir de la propia revisión de la implementación del proyecto durante el período, darán lugar posteriormente a un Plan de Trabajo para el siguiente período, en caso que corresponda de acuerdo al convenio vigente.

Este documento entrará en vigencia, al mes siguiente desde la fecha de la presente Resolución Exenta y abarcará a los proyectos que a partir de esta fecha deban iniciar el proceso de evaluación de desempeño de acuerdo a los plazos establecidos según el correspondiente convenio.

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 señalado en la Ley N°20.032, establece en su reglamento, en el artículo 48, en los referido a las etapas, metodologías y mecanismos, en el numeral 3. "**Visita especial de evaluación en terreno al proyecto, ejecutada por un supervisor técnico distinto de aquel que realiza las respectivas supervisiones, de la cual se deberá levantar acta que contenga los hallazgos de la visita. En dicha visita se deberá recoger la opinión de los niños, niñas o adolescentes y otros usuarios si los hubiese, utilizando metodologías que resguarden la confidencialidad y que sean adecuadas a la edad de los opinantes**". Es en virtud de esta indicación, que se ha establecido su cumplimiento de acuerdo a las siguientes indicaciones.

El instrumento de Evaluación de Desempeño, se encuentra compuesto por seis Ámbitos:

- N°1 Cumplimiento del respeto, promoción y protección de los Derechos de los niños, niñas, adolescentes y sus familias.
- N°2 Cumplimiento de los Objetivos del Convenio.
- N°3 Logro de los Resultados Esperados.
- N°4 Calidad de la Atención.
- N°5 Criterios empleados por OCA para decidir el ingreso o egreso de los niños, niñas y adolescentes.
- N°6 La administración transparente, eficiente e idónea de los recursos que conforman la subvención

Cada ámbito cuenta con un sistema de evaluación específico, en el cual uno de ellos podría corresponder al "Resultado de Visita Especial en Terreno".

En el marco de lo ya señalado, el Instructivo de Evaluación de Desempeño contempla las siguientes etapas, metodologías y mecanismos, de acuerdo a lo establecido en la Ley N°20.032 y su reglamento:

### 1. PLANIFICACIÓN DE LOS PROYECTOS A EVALUAR CONSIDERANDO LOS PLAZOS DE REALIZACIÓN DE LA EVALUACIÓN ANUAL DEFINIDO EN LOS CONVENIOS:

Para esta etapa, le corresponde a:

- 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. Se deberá comunicar al Departamento Técnico cualquier cambio significativo en la planificación anual.
- o Departamento Técnico de Dirección Nacional: Consolidará la programación de las evaluaciones del periodo anual a partir del insumo regional y gestionará su publicación en la web de Servicio Nacional de Menores (Anexo 1).

Para la planificación de este proceso de evaluación, se debe considerar lo señalado en cada convenio respecto a la fecha de inicio y término del proyecto a evaluar.

Según los periodos de vigencia de los convenios, los plazos asociados para la evaluación se definen de la siguiente manera:

### Proyectos de 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.

### Proyectos de 2 años

- Evaluación al **doceavo (12) y veintiuno (21) mes cumplido de funcionamiento**. Esta última evaluación determinará la prórroga del convenio o en su defecto equivaldrá a la evaluación de término.

### Proyectos de 3 años

- Evaluación al **doceavo (12), vigésimo cuarto (24) y trigésimo segundo (32) mes de funcionamiento**. Esta última evaluación determinará la prórroga del convenio o en su defecto equivaldrá a la evaluación de término.

## 2.- RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN Y ANTECEDENTES PERTINENTES PARA LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO:

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 Modulo de Supervisión de la base de datos Senainfo, se contará con la información referida a los Informes de Supervisión Técnica efectuados durante el periodo evaluado, 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 de acuerdo a la modalidad y criterio evaluado, según las correspondientes Pautas de Evaluación Anual de Desempeño y cuyo puntaje se complementará con el puntaje ponderado proveniente de la participación de profesional a cargo de la visita especial del supervisor(a), distinto al que realiza la supervisión regular al momento de aplicar la Pauta de Evaluación de Desempeño.

- **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 (liberados) y rechazados que pueden mantener los proyectos y que dan cuenta de la correcta ejecución de los recursos transferidos. Esta información deberá ser recopilada durante los 7 días hábiles, a contar del día hábil siguiente al de la fecha correspondiente a la evaluación.

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 la misma ponderación que los demás ámbitos y el resultado de este ámbito será un promedio de cada uno de los criterios



evaluados que la componen, 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:

- Instituto Nacional de Derechos Humanos, si los hubiere.
- Defensoría de la Niñez, si los hubiere.

Finalmente, esta etapa correspondiente a la **Recopilación de Información y Antecedentes** estará a cargo del supervisor técnico de cada proyecto y existe un plazo de **7 días hábiles** para su realización, **a contar del día hábil siguiente al de la fecha correspondiente a la evaluación**. A modo de ejemplo, si un proyecto corresponde evaluarlo al día 02 de enero, este plazo de los 7 días hábiles, se contará a partir del día 03 de enero.

### **3.- VISITA ESPECIAL DE EVALUACIÓN EN 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/la Coordinador/a de la Unidad de Justicia Juvenil, designará 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 período. Esta visita debe realizarse dentro de los primeros cinco días hábiles, a contar del día hábil siguiente al de la fecha de inicio del proceso de evaluación.

El profesional que sea designado, deberá asistir al proyecto y completar "Acta de Levantamiento de Hallazgos" de la visita realizada<sup>4</sup> de acuerdo a Anexo N°2. Respecto a este documento, señalar que es un instrumento, que forma parte de los insumos que se disponen para concretar la evaluación de desempeño anual de los proyectos que conforman la red de organismos colaboradores acreditados.

En este marco, la citada Acta recoge la situación en que se encuentra el proyecto al momento que el profesional se apersona 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 han sido abordados en el proceso de supervisión regular.

La aplicación del **Acta de Levantamiento de Hallazgos**, 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.

Igualmente, en la visita especial, se deberá recoger la opinión de los adolescentes jóvenes y otros usuarios **si los hubiese**, a través de cuestionarios u otras técnicas, a fin de levantar la opinión de los niños, niñas, adolescentes y familia o adultos relacionados respecto de la satisfacción de la atención recibida.

Esta acción, 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 revisar en la primera supervisión técnica que se ejecute a éste, determinando los respectivos compromisos y plazos que permitan su efectiva subsanación.

Los ámbitos y criterios a revisar corresponden a:

#### **a. Sede del proyecto:**

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

#### **b. Calidad de Servicio**

<sup>4</sup>Documentos publicados en la página web del Servicio Nacional de Menores.

- Calidad de los registros de las intervenciones realizadas (a partir de la revisión de expedientes)
- 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.

**c. Opinión de usuarios/as en torno a la calidad de la atención recibida (entrevista con jóvenes usuarios/as).<sup>5</sup>**

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

**d.- Calidad de la Atención**

- Los y las adolescentes o jóvenes atendidos cuentan con diagnóstico y plan de intervención individual y en los plazos establecidos en las bases y el proyecto.
- Verificar que los Planes de Intervención individual se ejecutan de acuerdo a lo programado y existen verificadores de ello en las carpetas individuales de los y las jóvenes

Finalmente, la visita del Supervisor en la sede del proyecto debe realizarse dentro de los primeros **5 días hábiles a contar del día hábil siguiente al de la fecha correspondiente a la evaluación.**

**4.- APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN (ANEXO N°4):**

El Instrumento de Evaluación de Desempeño<sup>6</sup>, contiene la verificación de cada uno de los aspectos establecidos en la Ley N°20.032, considerando los criterios objetivos (Rúbricas de Evaluación), que permita una valoración de las acciones realizadas por los proyectos tanto a nivel de procesos como de resultados.

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

- El respeto, la promoción y la protección de los derechos de los adolescentes o jóvenes, 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 adolescentes o jóvenes 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 adolescentes o jóvenes<sup>7</sup>.
- 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:

- Otorgar un trato digno y respetuoso a los adolescentes o jóvenes. El SENAME deberá verificar el cumplimiento del respeto a los derechos y garantías de adolescentes o jóvenes, 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.

<sup>5</sup> Para la calificación de este ámbito, el supervisor a cargo de la visita especial, deberá realizar al menos una entrevista y un máximo de 3, en la sede del proyecto a jóvenes que se encuentren vigentes en la nómina de atendidos/as y presentes en la sede al momento de la visita. Para procurar la presencia de jóvenes, esta visita podrá coordinarse previamente con el proyecto a evaluar.

<sup>6</sup> Todos los anexos disponibles en la página web del Servicio Nacional de Menores.

<sup>7</sup> Criterio aplicable sólo a programas de la Oferta Complementaria (ASE y PIL).

- Asistencia oportuna en el acceso a las prestaciones de salud y educación de los adolescentes o jóvenes. 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.
- Idoneidad y pertinencia de la intervención ejecutada por los organismos colaboradores orientada a la restitución de los derechos de los adolescentes o jóvenes. 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 adolescentes o jóvenes 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.*

Cada una de las dimensiones señaladas anteriormente, 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.

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) de manera remota o presencial, generándose "Acta de Constitución de Comisión de Evaluación Anual" (Anexos N°3), 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.**

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 y a la institución que la realiza; aquí se requiere que el evaluador refiera sobre el abordaje de ésta en la 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	2,9 – 2,4
Aprobado con Deficiencias a Corregir	2,39 – 2,0
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 artículo N°48 bis del Reglamento de la Ley N° 20.032. En aquellos puntajes iguales o inferiores a 1.99, los proyectos deberán ser licitados y no podrán ser prorrogados, de acuerdo a lo establecido en el artículo N°37 de la Ley N°20.032.

##### **5.- PROPUESTA DE RESULTADO DE LA EVALUACIÓN:**

Una vez finalizada la aplicación del instrumento de evaluación anual, se le remitirá al Director/a Regional, por medio de correo electrónico, 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 deficiencias a corregir, 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 N°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, según corresponda, de acuerdo a los plazos regulados por la Ley N°20.032.

Cada Dirección Regional, deberá remitir al finalizar el proceso, el Consolidado Global de Resultados (Anexo N° 7), consignando los proyectos evaluados en el periodo y su resultado (posterior a su eventual apelación de primera instancia).

Los resultados se publicarán en la página web del Servicio, de manera trimestral. Dicha publicación será gestionada por el Departamento Técnico del Servicio.

## **VII.- PLAN ANUAL 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 (Anexo N° 6) correspondiente al siguiente periodo, el que deberá ser revisado por parte de la Unidad Técnica de la Dirección Regional (UJJ), 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.

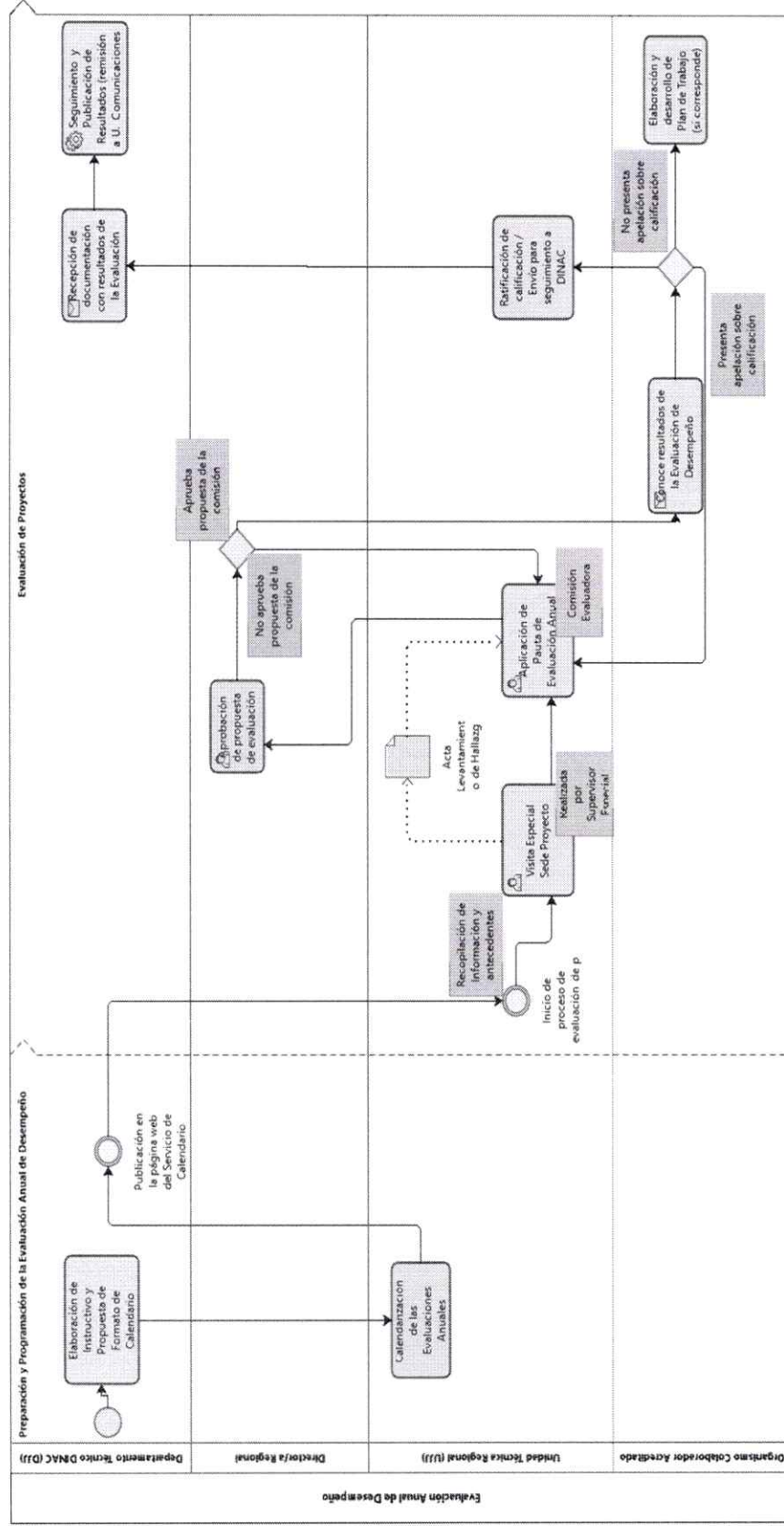
Este Plan de Trabajo Anual permitirá que los/as supervisores/as puedan hacer seguimiento de los compromisos contraídos en las diversas propuestas de atención, que surgen desde el diagnóstico realizado por la Institución y lo visibilizado durante el periodo de ejecución evaluado.

#### CUADRO RESUMEN

INSUMO	ETAPA	RESPONSABLE	PLAZO	PRODUCTO
Programación de la Evaluación de Desempeño.	Calendarización de las Evaluaciones.	Dirección Regional	Anualmente o actualizable según necesidad	Planificación de la evaluación de desempeño de proyectos.
-Informes de Supervisiones técnicas y financieras anteriores -Instrucciones impartidas por el Servicio y su cumplimiento. -Insumos entregados por entes externos.	Recopilación de Información y antecedentes	Supervisor/a Técnico/a del proyecto	7 días hábiles a contar del día hábil siguiente al de la fecha correspondiente a la evaluación.	Antecedentes relacionados de cada proyecto.
Acta de Levantamiento de Hallazgos y opinión de NNA.	Visita especial de Evaluación	Supervisor Especial para visita en terreno	5 días hábiles a contar del día hábil siguiente al de la fecha correspondiente a la evaluación.	Acta de Hallazgos del proyecto
Instrumento y rúbrica 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	Director/a Regional	5 días hábiles para comunicar resultado de la evaluación a OCA una vez aprobada la evaluación de desempeño de la Comisión evaluadora.	Carta al OCA, Informe de Evaluación de Desempeño Anual.
Informe de evaluación de desempeño anual con la categoría obtenida.	Apelación a resultado de evaluación de desempeño anual	Organismo Colaborador	5 días hábiles una vez recepcionada la notificación al OCA.	Carta a Dirección Regional apelando a los resultados de la evaluación de desempeño anual.

<b>INSUMO</b>	<b>ETAPA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PLAZO</b>	<b>PRODUCTO</b>
Informe de evaluación de desempeño anual con la categoría obtenida.	Análisis y resolución de aspectos apelados por el OCA	Director/a Regional	5 días hábiles para la DR, una vez recepcionada la apelación.	Carta al OCA, Informe sobre decisión respecto a aspectos de la apelación presentada.
Informe de Evaluación de desempeño Anual	Aplicación de medidas cuando corresponda	Director/a Regional	Una vez que se cuente con evaluación final, posterior a plazos de apelación.	Evaluación Final
Informe de Evaluación de desempeño Anual	Publicación de resultados	Departamento Técnico / Comunicaciones	Máximo 30 días, posterior a la notificación de los resultados de la evaluación al OCA.	Consolidado Global de Resultados /Publicación página web del Servicio
Observaciones levantadas en 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

**FLUJO:**



**2° PUBLÍQUESE** la presente resolución en el sitio web institucional del SENAME.

**ANÓTESE Y COMUNÍQUESE.**



**GBT/SSS/VMP/DDG/HGC**

**Distribución:**

- Dirección Nacional.
- Departamento de Justicia Juvenil
- Departamento Jurídico.
- Oficina de Partes.