
	PROCEDIMIENTO	Código	P-DOS-001
		Página	Página 1 de 6
	SUPERVISIÓN Y ASESORÍA TÉCNICA EN LOS PROGRAMAS DE PROTECCIÓN	Revisión	4
		Fecha Rev.	01. 04.2022

PROCEDIMIENTO	
SUPERVISIÓN Y ASESORÍA TÉCNICA EN LOS PROGRAMAS DE PROTECCIÓN	
TABLA DE CONTENIDOS	
1.	Objetivos
2.	Alcance
3.	Definiciones y referencias
4.	Responsabilidades
5.	Actividades
6.	Registros
7.	Anexos

Tabla Resumen Motivo Revisiones del procedimiento			
Motivo de los Cambios	Fecha	Nº Rev.	Páginas
Se modifica el punto 2., referido al alcance	23.03.17	3	2
Se modifica el punto 5.3.2, se elimina el Formulario F-CID-003	23.03.17	3	5
Se modifica el punto 5.3.3, se elimina el Formulario F-CID-004	23.03.17	3	5
Se elimina el punto 5.3.6, relativo al Centro de Documentación	23.03.17	3	5
Se elimina el punto 5.3.10, relativo a la Gestión de Alianzas y Convenios, pasa al Depto. de Estudios	23.03.17	3	6
Se actualiza procedimiento.	01.04.22	4	Todas

		
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Dirección de Operaciones Sociales	Subdirector de Operaciones Sociales	Directora Operaciones Sociales

	PROCEDIMIENTO	Código	P-DOS-001
		Página	Página 2 de 6
	SUPERVISIÓN Y ASESORÍA TÉCNICA EN LOS PROGRAMAS DE PROTECCIÓN	Revisión	4
		Fecha Rev.	01. 04.2022

1 Objetivo

Establecer el procedimiento mediante el cual la Dirección de Operaciones Sociales (DOS) otorga supervisión y asesoría técnica a los Programas de la Fundación, en la gestión técnica de los mismos, en todas las fases de los procesos: postulación, implementación, ejecución y cierre, en especial a la gestión técnico-administrativa del director/a.


2 Alcance

Aplica a todos los miembros del Área de Protección DOS y Programas de Protección en ejecución.

3 Referencias y Definiciones

3.1 Referencias

- 3.1.1. Mapa de Procesos (D-SGC-003)
- 3.1.2. Bases Técnicas y Administrativas de Licitación
- 3.1.3. Política de la Calidad (D-SGC-002)
- 3.1.4. Convención Internacional de los Derechos del Niño
- 3.1.5. Proyecto licitado
- 3.1.6. Procedimiento Postulación a Licitación (P-SGC-011)
- 3.1.7. Procedimiento Implementación de Programas (P-SGC-012)
- 3.1.8. Procedimientos Ejecución de Programas PD (P-SGC-013)
- 3.1.9. Procedimientos de Cierre Definitivo de Programas (P-SGC-014)
- 3.1.10. Procedimientos de Cierre de Programas de Continuidad (P-SGC-024)
- 3.1.11. Ley de Tribunales de Familia, N° 19.968.
- 3.1.12. Ley de Subvenciones, N° 20.032.
- 3.1.13. Ley 21.302 "Crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia"
- 3.1.14. Código Procesal Penal
- 3.1.15. Contratos, convenios y acuerdos operativos con Mejor Niñez
- 3.1.16. Reglamentación vigente de Mejor Niñez


	PROCEDIMIENTO	Código	P-DOS-001
		Página	Página 3 de 6
	SUPERVISIÓN Y ASESORÍA TÉCNICA EN LOS PROGRAMAS DE PROTECCIÓN	Revisión	4
		Fecha Rev.	01. 04.2022

3.2 Definiciones

- 3.2.1 **DOS:** Dirección de Operaciones Sociales, que tiene tres sub-áreas: Protección; Responsabilidad Penal Adolescente; y Prevención.
- 3.2.2 **Coordinadores Técnicos:** Miembros de la Dirección DOS, son los encargados de asesorar y colaborar con los Directores y equipos de los Programas, así como verificar que el trabajo técnico sea realizado acorde a lo convenido con Mejor Niñez, y lo definido por la Fundación.
- 3.2.3 **Usuarios:** Niños, niñas, adolescentes y/o sus familias que son atendidas en los distintos Programas.
- 3.2.4 **Colaboración:** Acompañamiento y cooperación que se efectúa a los miembros de los equipos de trabajo de un Programa, en especial al director/a durante todas las fases del mismo.
- 3.2.5 **Supervisar:** Constatar el cumplimiento de las disposiciones técnicas vigentes.
- 3.2.6 **Asesorar:** Orientar y guiar a los miembros de los equipos de los Programas, en especial al director/a en materias técnicas.
- 3.2.7 **Indicar:** Instruir u ordenar acciones a seguir en materias técnicas.
- 3.2.8 **Sugerir:** Proponer acciones a seguir en materias técnicas.

4 Responsabilidades:

- 4.1 El **Director Ejecutivo** tendrá la responsabilidad de verificar el cumplimiento de este Procedimiento por la Dirección DOS.
- 4.2 Los **Directores de Programas y Directores de la Administración Central**, tendrán la responsabilidad de solicitar a la Directora de Operaciones Sociales, al Sub-Director o a los Coordinadores Técnicos, la colaboración y asesoría en la Gestión Técnica del Programa que necesiten para el desempeño de sus funciones específicas y el cumplimiento de las actividades consideradas en los Procesos de Postulación, Implementación, Ejecución y Cierre de Programas.
- 4.3 Será responsabilidad de la **Directora de Operaciones Sociales, Sub-Director y de los Coordinadores Técnicos**, colaborar y asesorar en la Gestión Técnica a los Directores de Programas y equipos, para el desempeño de sus funciones específicas y el cumplimiento de las actividades consideradas en los Procesos de Postulación, Implementación, Ejecución y Cierre de Programas. Además, verificar el cumplimiento de las disposiciones técnicas y entregar indicaciones y/o sugerencias, según corresponda.
- 4.4. Será responsabilidad de la **Directora y Sub-Director de Operaciones Sociales**, mantener coordinaciones permanentes con todos los Directores de la Administración Central, para la realización de acciones efectivas de colaboración a la gestión técnica de los Programas.

	PROCEDIMIENTO	Código	P-DOS-001
		Página	Página 4 de 6
	SUPERVISIÓN Y ASESORÍA TÉCNICA EN LOS PROGRAMAS DE PROTECCIÓN	Revisión	4
		Fecha Rev.	01. 04.2022

5 Actividades

5.1 Proceso de Postulación a las Licitaciones o concursos de proyectos:


- 5.1.1 Revisión y aprobación por parte de Directora o Sub Director de Operaciones Sociales, de la propuesta de proyectos a licitar por la Fundación.
- 5.1.2 Elaboración de la propuesta Técnica por línea programática, de acuerdo a las Bases Técnicas de Licitación, los Principios de la Convención Internacional de los Derechos del Niño y la Política de la Calidad.
- 5.1.3 Revisión de las propuestas a presentar de los programas vigentes, aplicando Listado de chequeo de presentación de proyectos (F-SGC-026)

5.2 Proceso de Implementación de los Programas.

- 5.2.1 Liderar el proceso de implementación de los nuevos programas, a través de la coordinación de las distintas Direcciones de la administración central de la Fundación.
- 5.2.2 Participar en las reuniones de coordinación con las Direcciones Regionales de Mejor Niñez.
- 5.2.3 Desarrollar procesos de inducción institucional y técnica a los directores/as, y en algunos casos a los equipos de trabajo.
- 5.2.4 Generar el apoyo técnico necesario, en los casos de directores con poca experiencia, a través de proceso de mentoring.
- 5.2.5 Colaboración y asesoría al Director del Programa en la selección y conformación de su equipo de trabajo, en la revisión de currículos y las entrevistas de selección.
- 5.2.6 Entregar colaboración y asesoría al Director en el inicio del funcionamiento técnico del Programa.


5.3 Proceso de Ejecución de los Programas

- 5.3.1 Supervisión, asesoría y colaboración al Director/a y equipo de intervención, en la gestión técnica del Programa, a través de supervisiones en terreno, reuniones en adm. Central, o a través de plataformas on line (temas, meet, zoom, etc.). Siempre considerando como foco de nuestro quehacer, la gestión técnico-administrativa del director/a. Lo anterior, con el objetivo que los Programas se ejecuten de acuerdo a los principios y enfoques técnicos definidos en la Política de la Calidad, en

	PROCEDIMIENTO	Código	P-DOS-001
		Página	Página 5 de 6
	SUPERVISIÓN Y ASESORÍA TÉCNICA EN LOS PROGRAMAS DE PROTECCIÓN	Revisión	4
		Fecha Rev.	01. 04.2022

concordancia con las orientaciones técnicas, los objetivos y resultados comprometidos en el Convenio.


- 5.3.2 Los coordinadores técnicos registrarán el resultado de las actividades mencionadas en el párrafo anterior, en el Informe de Supervisión y Asesoría Técnica de Programas de Protección (F-DOS-003), la cual debe ser revisada por Director o Sub Director de Operaciones Sociales, para luego ser enviada al respectivo Director/a. Durante el año se debe hacer entrega de dos informes de supervisión, en los meses de julio y diciembre.
- 5.3.3 El coordinador técnico ante la pesquisa de una situación grave, deberá informar de esta situación a través del correo institucional o registro de comunicación interna (F-SGC-011) a Directora y Sub Director de Operaciones Sociales, con copia al respectivo director/a.
- 5.3.4 Verificar que los Programas cuenten con la documentación exigida en las carpetas individuales, a través de la aplicación de la Pauta de verificación de los registros de carpetas individuales (F-SGC-033), ya sea a través de los coordinadores técnicos o profesionales externos. En el caso de los coordinadores técnicos, al menos a una carpeta por profesional, dupla o triada según el Programa. Si la revisión la realiza un profesional externo, al menos debe revisar el 10% de las carpetas. En aquellos Programas en que no se cumple con los estándares mínimos de la Pauta, se procede a levantar una No Conformidad (NC), y el director/a debe elaborar un plan de acción correctiva, al cual se debe realizar seguimiento para el cumplimiento de las acciones y plazos, para el correspondiente cierre de la NC.
- 5.3.5 Seguimiento y monitoreo de indicadores de gestión establecidos por la Fundación, de manera de dar cumplimiento a los estándares, asegurando la mejora en la calidad de la intervención. Esto implica reuniones de la encargada de seguimiento y monitoreo, con los directores de manera individual, o también reuniones grupales, según necesidad.
- 5.3.6 Asesoría y revisión de casos por parte del coordinador técnico, ya sea con el director, profesionales interventores o equipos, de manera de asegurar intervenciones coherentes y pertinentes a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes y sus familias, y considerando los alcances de la Línea Programática.
- 5.3.7 Gestión ante la Dirección Ejecutiva, de apoyos específicos esporádicos, frente a dificultades particulares que presentan los Programas.
- 5.3.8 Gestiones de coordinaciones inter-áreas de administración central, de manera de brindar apoyos y respuestas oportunas e integrales a los directores.

	PROCEDIMIENTO	Código	P-DOS-001
		Página	Página 6 de 6
	SUPERVISIÓN Y ASESORÍA TÉCNICA EN LOS PROGRAMAS DE PROTECCIÓN	Revisión	4
		Fecha Rev.	01. 04.2022

- 5.3.9 Realizar seguimiento a los planes de trabajo de los coordinadores territoriales y posterior evaluación anual.
- 5.3.10 Asegurar el desarrollo de intervenciones coherentes: entre el diagnóstico, los objetivos y las actividades realizadas, a través del análisis de las intervenciones en revisión de casos y de revisión de carpetas con la Pauta de Coherencia de la Intervención (F-SGC-035), a 2 carpetas al 30% de los Programas. Esta actividad es realizada una vez al año por los Coordinadores Técnicos. En el resto de los programas, esta revisión, se realiza a través de análisis y supervisión de casos, y revisión de procesos de intervención, los cuales se ven reflejados en la evaluación que realiza el coordinador técnico en el Informe de Supervisión y Asesoría Técnica.
- 5.3.11 Afianzar los lineamientos técnicos institucionales, a través del desarrollo de Mesas Técnicas por Línea Programática, con el objetivo de asegurar que los programas de la misma línea programática, realicen los procesos de intervención según la propuesta técnica respectiva.
- 5.3.12 En situaciones particulares, desarrollar procesos de sistematización de las experiencias de intervención, que permitan capturar, construir y compartir conocimiento y buenas prácticas.
- 5.3.13 Informar a la Dirección de Personas, en los casos que se tome conocimiento de necesidades de capacitación por parte de los profesionales o técnicos interventores.
- 5.3.14 Coordinación de reuniones con Mejor Niñez Nacional y Direcciones Regionales para facilitar la gestión de los Directores de Programas y contribuir a la solución de problemas presentes.

5.4 Apoyo al Proceso de Cierre de los Programas

- 5.4.1 Liderar el proceso de cierre de los Programas, a través de la coordinación y gestión de reunión de director/secretaria con las distintas Direcciones de Administración Central, en específico con Dirección de Personas y Finanzas.
- 5.4.2 Participar en las reuniones de coordinación con Mejor Niñez, de manera de dar cumplimiento a lo establecido por dicho Servicio.
- 5.4.2 Asesoría al Director y al equipo en la coordinación con las redes, de manera de que puedan informar respecto al cierre del Programa y coordinar las acciones que fueran necesarias.
- 5.4.3 Asesoría al Director/a y equipo de intervención, para poder contar con la documentación y antecedentes de los niños, niñas o adolescentes actualizada, establecidos en el Procedimiento de Cierre.

	PROCEDIMIENTO	Código	P-DOS-001
		Página	Página 7 de 6
	SUPERVISIÓN Y ASESORÍA TÉCNICA EN LOS PROGRAMAS DE PROTECCIÓN	Revisión	4
		Fecha Rev.	01. 04.2022

6 Registros

- 6.1. Registro de Actividad o Comunicación Interna (F-SGC-011)
- 6.2. Pauta de Verificación de los Registros de Carpetas Individuales (F-SGC-033)
- 6.3. Pauta de Verificación de Coherencia de la Intervención (F-SGC-035)
- 6.4. Formulario de Informe de Supervisión y Asesoría Técnica a Prog. de Protección (F-DOS-003)

7 Anexos

No aplica.

COPIA NO CONTROLADA