



Acta
Sesión N° 24 - Extraordinaria
Consejo de Estándares y Acreditación (CEA)
25 de marzo del 2024

I. Datos de contexto

Modalidad presencial – Teams	Dirección Nacional SNRSJ - Teams		
Día	Lunes 25 de marzo del 2024		
Hora de inicio	17: 20	Hora de término	19:00 hrs

II. Participantes

Nombres	Registro de asistencia	
	Asistió	No asistió
Catalina Opazo Bunster Presidenta		
Carolina Villagra Pincheira Consejera		
Francisco Estrada Vásquez Consejero		
Gabriela Zapata Arca Consejera		
Rodrigo Álvarez Arriagada Consejero		
Cristina Menaique Muñoz Secretaria Ejecutiva del CEA		
Morelia Martínez González Profesional del CEA		
María Luisa Montenegro Asesora de Gabinete		
Mónica Contreras Jacob Subdirectora Técnica (s)		
Jorge Vásquez Rencoret Subdepartamento de Gestión Operativa y Técnica		

III. Tabla de temas

1. Presentación del Sistema de Supervisión y Evaluación del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil.

IV. Reseña de temas tratados, solicitudes y acuerdos por tema.

Inicia la sesión la Secretaria Ejecutiva (s) Cristina Menaique, dando la bienvenida, se presentan las/os Consejeros, que por primera vez se reúnen con Jorge Vásquez Rencoret, profesional del Subdepartamento de Gestión Operativa y Técnica, de la Subdirección Técnica, quien fue convocado a esta sesión para presentar al CEA el Sistema de Supervisión y Evaluación.

El profesional Jorge Vásquez agradece la invitación y transmite los saludos de su equipo de trabajo al Consejo y procede a dar inicio a su presentación que se adjunta a la presente acta, formando parte integrante de aquella.

Temas presentación:

1. Expectativas sobre el nuevo sistema de supervisión:
 - Al respecto es necesario precisar que el nuevo sistema de supervisión no está únicamente centrado en los aspectos administrativos, también cuenta con una función de apoyo respecto a la entrega de acompañamiento para los casos más complejos desde el punto de vista de la gestión del caso. Sobre este punto, la presidenta Catalina Opazo consulta si los Organismos Acreditados también serían considerados como casos complejos para acompañamiento. Ante la duda, el profesional Jorge Vásquez responde que efectivamente el acompañamiento también considera a los Organismos Acreditados. Importante precisar que la determinación o definición de “caso complejo” es una definición técnica que aún no se encuentra abordada. Por el momento, se está trabajando la consecución de estándares, como es esperable para el modelo sin distinción de complejidad.
 - El profesional Jorge Vásquez comenta que las consultas más recurrentes de las organizaciones, es sobre el rol del supervisor/a financiero/a y que en esta primera fase de supervisión el equipo está enfocado en instalar procesos más que resultados, la lógica es instalar ciertos procesos estratégicos que funcionen e impulsen a instalar los demás.
2. Principios de implementación; fundamentos y propuestas de valor de la Supervisión para el nuevo SRSJ; Sobre este punto de la exposición el funcionario explica que el fundamento de la labor de supervisión del servicio se encuentra en la normativa legal pertinente (Ley N°21.430, 20.084 y 21.527), al igual que los principios que inspira su labor, tales como el principio de especialización, de orientación de gestión hacia el sujeto de atención, principio de separación y segmentación.
 - El profesional Jorge Vásquez, indica el sistema de supervisión se pone en funcionamiento buscando que la implementación se apegue lo máximo posible al diseño del modelo (apego a la norma), para la cual es muy

importante la cercanía con los estándares de funcionamientos aprobados, el respeto a las garantías de derechos y el sentido de especialización, sin embargo, ha sido necesario una adaptación a los diversos contextos que conlleva una implementación. Por otro lado, indica que se está trabajando en una alerta temprana, consistente en la generación de notificaciones de alerta de entrada en la supervisión para la gestión del caso para ello es importante la interoperabilidad con otros sistemas.

3. Operacionalización de estándares de base a gestión de estándares y tránsito de la Ley de subvenciones a Ley de compras públicas y gestión de contratos.
 - El profesional Jorge Vásquez informa que, el sistema informático con el que se ha estado trabajando durante estos dos meses es el mismo sistema informático ocupado por SENAME; agrega que durante la primera etapa de instalación se está supervisando y evaluando lo básico para ir poco a poco avanzando en la gestión del cambio del modelo. Se ha comenzado por la operacionalización de cuatro instrumentos. Un instrumento para la medición del primer trimestre con rubricas de medición mensual para el caso de los centros de cumplimiento de medio libre, asociando distintos estándares de las diversas capas y áreas para una fase de instalación. También se aplica una pauta de cotejo según aspectos a observar por contrato, la cual permite cotejar aspectos básicos de instalación de los centros de cumplimiento. Por su parte, en los centros de administración directa, se aplican instrumentos mensuales, los cuales durante el primer trimestre abordaron la supervisión de las unidades de salud, calidad de vida y seguridad respectivamente. En la plataforma informática se cargan los instrumentos, se cargan las planificaciones los hallazgos, observaciones y planes de trabajo. Una vez superados estos o justificados, se da curso a las certificaciones de recepción conforme para activar el proceso de pago.

La presidenta Catalina Opazo consulta: ¿qué es lo que pasaría si no están logrados los estándares? ¿cuál es el apoyo que reciben los organismos ejecutores y los encargados de los programas desde el servicio? El profesional Jorge Vásquez responde que depende del caso a caso, hasta ahora se han encontrado con diferentes hallazgos, uno de ellos dice relación con el cumplimiento del ratio de profesionales, por lo tanto, es importante evaluar los fundamentos y/o justificaciones entregadas por las organizaciones que se han visto imposibilitadas de cumplir. Ante la respuesta, la presidenta Catalina Opazo expresa que entiende que probablemente los estándares más técnicos son los que requerirían más acompañamiento.

Complementando lo dicho por el profesional Jorge Vásquez, la Subdirectora Técnica Mónica Contreras, comenta que el principal nudo crítico en esta primera etapa de instalación es la dotación, encontrar los perfiles solicitados en las regiones, sobre todo en

el caso de los Mediadores Penales Juveniles, tenemos pocas personas acreditadas y no todas están disponibles para trabajar en nuestros programas. Por otra parte, los profesionales señalan que este nudo crítico presenta un desafío para el servicio, consistente en generar un trabajo de sensibilización y difusión en las comunidades educativas, en las universidades, para comenzar a formar profesionales en especializados en materias de reinserción social y mediación penal juvenil. Otro proceso de acompañamiento realizado fue la programación de visitas presenciales a cada una de las regiones, donde se explica el flujo del proceso de supervisión, diferenciación entre proceso de supervisión y proceso de gestión de pagos, otras materias de carga en el sistema informático y acompañamiento a un fortalecimiento de las unidades regionales de supervisión. Se elaboraron guías operativas, carpetas compartidas con información, y un contacto directo con los equipos de supervisión para ir resolviendo dudas.

4. Propuestas de estándares e indicadores para ruta crítica y sistema de alerta temprana.

El profesional Jorge Vásquez comenta que el primer trabajo desarrollado por su equipo fue estudiar los estándares aprobados por el CEA, hacer un ejercicio teórico metodológico de analizar y pensar respecto a qué debíamos tener los primeros meses a propósito de la incorporación de los estándares de funcionamiento de programas como innovación en el desarrollo de un sistema de supervisión, cuáles deberían ser alertas tempranas, y en algunos casos comprobar en terreno si se ajustan a la realidad.

La presidenta Catalina Opazo felicita el esfuerzo y trabajo del equipo de Jorge Vásquez, por cumplir con los objetivos en condiciones que a veces no están dadas de la mejor manera.

El consejero Rodrigo Álvarez agradece lo presentado, indicando que espera recibir información sobre el proceso de implementación en los centros, la experiencia más práctica que teórica. Ante lo anterior, el profesional Jorge Vásquez propone que en otra sesión podría presentar resultados desde un punto de vista práctico. La idea de esta primera presentación es ir de lo más general a lo más particular, sin embargo, es completamente factible programar futuras sesiones para ahondar en temas más específicos.

- La consejera Gabriela Zapata, complementa los comentarios de los consejeros anteriores, indicando que varios de los y las consejeras trabajan con el intersector constatando las dificultades para que cada entidad asuma sus responsabilidades, sobre todo en el ámbito de la reinserción social juvenil. Sobre el comentario de la consejera, el profesional Jorge Vásquez explica que como equipo reconocen la existencia de ese nudo crítico, por eso se está trabajando en elaborar planes de intervención de manera conjunta: indica que, una clave posible de cómo gestionar eso tiene que ver con el sistema de garantías en general y como se trabajan la intersectorialidad, cuando se habla de Inter sector se habla "con nombre y apellido", hay que ver cuáles son los puntos

de encuentro para poder articular la intervención desde el ámbito orgánico/funcional, como los comités operativos regionales.

- Complementando los comentarios del profesional Jorge Vásquez, la subdirectora (s), Mónica Contreras refuerza lo expresado respecto del trabajo con el intersector, Independiente de salud y educación que proponen sus propios estándares, dentro de la política de reinserción, desde el año pasado, se está haciendo un análisis de los convenios vigentes con el intersector, como continuadores legales de SENAME, se están revisando y haciendo mejoras a los mismos. Con el Ministerio del trabajo y con el Ministerio de educación están avanzadas las conversaciones, el nuevo marco normativo del servicio va actualizando las conversaciones y generando mejores estándares de calidad de los servicios prestados. Para eso, se ha estado adelantando trabajo en las direcciones regionales, realizando análisis de brechas.
- En el mismo sentido de la subdirectora, el profesional Jorge Vásquez informa que más del 60% de las y los jóvenes atendidas/os por el servicio son mayores de edad, por lo tanto, hay que también considerar esta característica en el trabajo intersectorial. En consecuencia, la asesora María Luisa refuerza la idea indicando que por ley el rol del servicio es coordinar y trabajar colaborativamente con el intersector.

5. Instrumentos, actividades, hitos y pasos a seguir.

- a. El profesional Jorge Vásquez informa al CEA que hay en curso una consultoría sobre el Sistema Informático para la gestión de casos.
- b. Sobre los sistemas informáticos actuales, el profesional Jorge Vásquez informa que el Servicio tiene una plataforma de seguimiento del flujo de la implementación, para ver en qué está cada programa.

Finaliza la presentación del Sistema de Supervisión y Evaluación, la consejera Carolina Villagra agradece la información, comenta que quedó claro el escenario general y que después de analizar mejor lo informado en la sesión podría tener más consultas.

Sobre lo presentado, el consejero Francisco Estrada comenta que, le parece consistente el modelo, sin embargo, tiene dos preocupaciones: ¿quiénes están haciendo la supervisión? Y ¿Cuánto dura la supervisión en terreno? Comenta: "Nosotros como consejo conversamos mucho durante la formulación de los estándares, para que en la supervisión no solo se involucre el servicio, sino también a otros actores del circuito, como jueces y fiscales, el informe de supervisión debiera abrirse a otros actores que tienen información de calidad y confiable que lamentablemente no están incorporados. Además, las circulares que continúan de SENAME tienen errores, le envié las observaciones a Mónica Contreras".

La Secretaria Ejecutiva (s) Cristina Menaique da las gracias por la presentación y se da por finalizada la sesión.

Certificación

La suscrita, secretaria ejecutiva del Consejo de Estándares y Acreditación (S), certifica la asistencia de los consejeros y consejeras presentes en la sesión, que se realizó en formato híbrido (presencial y plataforma teems), expresando lo manifestado en el acta.



CRISTINA MENAIQUE MUÑOZ
SECRETARIA EJECUTIVA DEL CONSEJO DE ESTÁNDARES Y ACREDITACIÓN (S)
SERVICIO NACIONAL DE REINSERCIÓN SOCIAL JUVENIL