



Acta
Sesión N° 36 - Extraordinaria
Consejo de Estándares y Acreditación (CEA)
9 de diciembre del 2024

I. Datos de contexto

Modalidad online		Teams	
Día		Lunes 9 de diciembre del 2024	
Hora de inicio	16:00 hrs	Hora de término	18:30 hrs

II. Participantes

Nombres	Registro de asistencia	
	Asistió	No asistió
Catalina Opazo Bunster Presidenta	Catalina Opazo Bunster	
Carolina Villagra Pincheira Consejera	Carolina Villagra	
Francisco Estrada Vásquez Consejero	Francisco Estrada	
Gabriela Zapata Arca Consejera	Gabriela Zapata Arca	
Rodrigo Álvarez Arriagada Consejero	Rodrigo Álvarez A.	
Rocío Faundez García Directora Nacional SRJ		
Mónica Contreras Jacob Subdirectora Técnica		
Bárbara Sepúlveda Hales Secretaria Ejecutiva (s)		

III. Tabla de temas

1. Resumen y revisión de acuerdos de la sesión anterior
2. Informaciones del servicio.
3. Solicitud de informe por parte de la Subsecretaría de Justicia, que versa sobre las reclamaciones interpuestas por Abate Molina y don Elvis Pizarro Sobarzo.
4. Presentación y diálogo en torno a la gestión de calidad de programas.
5. Acuerdos de trabajo (fecha y objetivos de la sesión final 2024).



IV. Desarrollo de la sesión

1. **Primer punto de la tabla:** Resumen y revisión de acuerdos de la sesión anterior:
 - a. Presentación de sistema de carpetas compartidas por parte del servicio.
 - b. Respuesta de unidad jurídica sobre casos consultados en proceso de acreditación de personas naturales.
 - c. Aprobación de actas de sesiones anteriores.

2. **Segundo punto de la tabla:** Informaciones por parte del Servicio.

La directora nacional informa que se recibieron 73 solicitudes de acreditación de personas naturales en el cuarto corte de 2024. Los plazos que prosiguen son la emisión del acta de admisibilidad y la entrega de expedientes al CEA con fecha 2 de enero de 2025.

Se informa muy genéricamente respecto de la apertura de ofertas de licitación para programas no privativos, dado que todavía están sesionando las comisiones revisoras. El hecho de que este año hayan llegado ofertas en todas las regiones es destacado como un indicador de que los cambios estructurales en la contratación están comenzando a consolidarse.

Se informa también la no continuidad de la profesional Morelia Martínez González en el equipo de la Secretaría Ejecutiva.

3. **Tercer punto de la tabla:** Solicitud de informe por parte de la Subsecretaría de Justicia, que versa sobre las reclamaciones interpuestas por Abate Molina y don Elvis Pizarro Sobarzo.

Se delibera sobre las solicitudes de la Subsecretaría de Justicia remitidas mediante los Oficios Ord. N° 6827, de 10 de noviembre de 2024, y N° 7024, de 29 de noviembre de 2024, para que el CEA informe en tenor de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley N° 21.527.

Se decide de forma unánime el no aportar mayores antecedentes a los ya remitidos a dicha repartición.

4. **Cuarto punto de la tabla:** Presentación y diálogo en torno a la gestión de calidad de programas.

La subdirectora Técnica, Mónica Contreras, expone sobre la gestión de calidad de los programas. Se refiere a los siguientes puntos:

- a. Equipo de trabajo, organización de tareas y propuesta de valor de la gestión de la supervisión.
- b. Proceso de operacionalización de estándares.



- c. Elaboración de instrumentos operacionalización de rubricas y medición
- d. Propuesta de valor de un sistema de supervisión integrado.

A continuación, un resumen del contenido de la presentación, que dispone un enfoque integral para la gestión de calidad de programas mediante la operacionalización de procesos de supervisión, distribuidos en diversas etapas y niveles organizativos:

1. Estructura Organizacional

El documento detalla el equipo de trabajo encargado de implementar y supervisar el sistema. Este equipo incluye:

- **Subdirección Técnica:** Liderada por Mónica Contreras, con un enfoque en el diseño estratégico.
- **Subdepartamento de Gestión Operativa:** A cargo de Jorge Vásquez.
- **Unidad de Gestión de Calidad de Programas,** conformada por:
 - Tamara Muñoz Martínez: Encargada de operacionalizar estándares, rúbricas e instrumentos.
 - Nadia Anabalón Cavero: Responsable de gestión informática, protocolos y documentación.
 - Ingrid Rodríguez Arce: Encargada de protocolos de funcionamiento y análisis de entregables.
 - Gisella González Inaipil y Francisca Bello Urrea: Focalizadas en cierres administrativos y financieros.

La organización de tareas está diseñada para garantizar eficiencia, con roles claramente definidos en áreas clave como gestión técnica, administrativa y financiera.

2. Propuesta de Valor

La supervisión está enfocada en:

- **Adaptación y Flexibilidad:** Responder a las particularidades locales y territoriales.
- **Acompañamiento Directo:** Apoyar casos complejos con supervisores especializados.
- **Mejora Continua:** Transitar de estándares básicos hacia niveles avanzados en gestión de casos e intervención técnica.
- **Indicadores de Impacto:** Incorporación de métricas que reflejen avances en la reinserción social, como inserción escolar, capacitación laboral y reducción de consumo problemático.

Se enfatiza la necesidad de diseñar un sistema más participativo, centrado en las necesidades de jóvenes bajo medidas y sanciones, y en la mejora de la comunicación entre niveles directivos y operativos.

3. Instrumentos y Metodología

Se presentan herramientas específicas para supervisar y medir estándares de calidad, adaptadas a las distintas etapas de los programas:



- **Instrumentos para Centros de Administración Directa (IP-IRC y LAE-IP):**
 - Evaluación de condiciones de seguridad, calidad de vida y gestión técnica.
 - Ejemplo: Instrumento de supervisión de condiciones de vida para jóvenes en reinserción social.
- **Instrumentos para Organismos Acreditados (OA's):**
 - Pautas de cotejo destinadas a levantar requerimientos técnicos y evaluar la implementación.

Cada instrumento está calendarizado para aplicarse en trimestres específicos, lo que asegura una medición estructurada y consistente.

4. Fases del Proceso de Supervisión

El plan contempla tres fases principales:

- **Instalación:** Construcción de la infraestructura y los procesos administrativos.
- **Desarrollo:** Introducción de estándares avanzados en gestión técnica y organizacional.
- **Consolidación:** Logro de un sistema integrado de supervisión que permita un análisis continuo y basado en indicadores de calidad.

Se establece un cronograma que distribuye objetivos trimestrales para cada fase, con metas claras en gestión administrativa, técnica y organizacional.

5. Innovaciones en el Sistema

- **Rúbricas y Medios de Verificación:** Incorporación de criterios específicos para evaluar logros en intervención social y cumplimiento de estándares técnicos.
- **Sistema Integrado de Supervisión:**
 - Mejora de las capacidades de almacenamiento y manejo de información.
 - Inclusión de buzones de opinión y entrevistas con jóvenes beneficiarios, fomentando su participación.
- **Supervisión Basada en Resultados:**
 - Indicadores de éxito que miden los avances en reinserción social, complementando los actuales planes de intervención individual.

6. Cronograma de Implementación

El cronograma establece los siguientes hitos:

- **Primer Trimestre:** Revisión de condiciones de seguridad y calidad de vida en los centros.
- **Segundo Trimestre:** Supervisión de gestión técnica y organizacional.
- **Tercer Trimestre:** Evaluación avanzada de la implementación de estándares en organismos acreditados.
- **Cuarto Trimestre:** Consolidación de resultados y retroalimentación.

7. Aspectos Críticos

El documento identifica desafíos como:



- Falta de formación técnica e inducción específica para supervisores.
- Necesidad de compatibilizar requisitos administrativos con procesos de mejora continua.
- Desarrollo de un sistema participativo que permita a profesionales y jóvenes contribuir activamente en la implementación de medidas.

Este plan busca establecer un sistema de supervisión integrado, participativo y flexible, que no solo evalúe el cumplimiento de estándares, sino que también mida el impacto real en la vida de los jóvenes bajo medidas de reinserción. Mediante una estructura organizativa sólida, instrumentos de medición detallados y un enfoque en la mejora continua, se pretende garantizar resultados efectivos y sostenibles en el ámbito de la intervención social.

Los miembros del Consejo plantean varias preguntas que son respondidas por la Subdirectora Técnica. Se acuerda que, habiéndose realizado ya tres sesiones en que el equipo técnico ha entregado antecedentes sobre el modelo de supervisión y sobre las atenciones entregadas en 2024, se sostendrá una última instancia en que la Subdirección Técnica ahondará en algunos hallazgos seleccionados del proceso de supervisión, de manera de dar paso a una conversación sobre la oportunidad y pertinencia de revisar los estándares al cabo de un cierto período.

5. Quinto punto de la tabla: Acuerdos de trabajo.

Se posterga la sesión del 16 de diciembre para el 30 del mismo mes, con el objetivo de entregar información sobre el proceso del cuarto corte de acreditación de personas naturales y coordinar el método de trabajo para la revisión de expedientes. Esta sesión será presencial y en ella se abordará la conversación técnica acordada (ver punto anterior).

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 virtual, expresando lo manifestado en el acta.



BARBARA SEPÚLVEDA HALES

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

Signature: Catalina Opazo Bunster
Catalina Opazo Bunster (Jan 30, 2025 11:25 GMT-3)

Email: catalina.opazo.cea@reinsercionjuvenil.cl

Signature: Francisco Estrada Vásquez
Francisco Estrada Vásquez (Jan 30, 2025 11:46 GMT-3)

Email: francisco.estrada.cea@reinsercionjuvenil.cl

Signature: Carolina Villagra
Carolina Villagra (Jan 30, 2025 12:26 GMT-3)

Email: carolina.villagra.cea@reinsercionjuvenil.cl

Signature: Gabriela Zapata Arca
Gabriela Zapata Arca (Jan 30, 2025 11:30 GMT-3)

Email: gabriela.zapata.cea@reinsercionjuvenil.cl

Signature: Rodrigo Álvarez A.
Rodrigo Álvarez A. (Jan 30, 2025 12:03 GMT-3)

Email: rodrigo.alvarez.cea@reinsercionjuvenil.cl