

PERFILES DE CARGO



1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

UNIDAD DE DESEMPEÑO	RESIDENCIA FAMILIAR
JEFATURA DIRECTA	DIRECTOR/A REGIONAL

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

PROPÓSITO PRINCIPAL	Liderar y monitorear como responsable principal el proceso de intervención de cada adolescente y su familia o adultos referentes conforme a los estándares de calidad definidos por el Servicio Nacional de Menores y dirigir el funcionamiento global de la residencia en conformidad a la normativa vigente, los objetivos estratégicos institucionales y las metas establecidas, teniendo siempre presente el Interés Superior del Niño.
FUNCIONES CLAVES <i>Gestión Técnica</i>	<ol style="list-style-type: none"> a. Diseñar en colaboración con los funcionarios de la residencia y los adolescentes un plan para la promoción y prevención de situaciones de desajuste al interior de la residencia. b. Diseñar y planificar el programa de intervención del área técnica en coordinación con el equipo de trabajo. c. Garantizar que el equipo tenga claridad sobre sus roles y funciones; planificando la supervisión y formación del personal. d. Prever y solucionar posibles conflictos entre el equipo, tanto en lo referido a la delimitación de funciones asignadas como a decisiones relacionadas con la intervención. e. Coordina con soporte administrativo regional la disponibilidad de recursos para la alimentación, vestuario y material necesario para el adecuado funcionamiento de la residencia. f. Garantizar y monitorear que el proceso de acompañamiento del adolescente y su familia se efectúe de manera adecuada y pertinente: ingreso, evaluación integral, acompañamiento durante la estadía de la casa, pre-egreso y egreso. g. Asesorar y conducir técnicamente en apoyo a la supervisión clínica la intervención de los equipos técnicos a través de reuniones periódicas y otras metodologías de trabajo. h. Desarrollar un plan de trabajo territorial con redes sociales locales, sectoriales y comunitarias y supervisar la gestión del equipo técnico con el trabajo en red. i. Procurar el acceso de los adolescentes a los servicios de educación, salud y otros del intersector que sean pertinentes a sus necesidades. j. Velar por que se mantenga el carácter de residencialidad emocionalmente segura. k. Conocer los casos de cada uno de los adolescentes que se encuentran bajo su responsabilidad.

	<ul style="list-style-type: none"> l. Participar en la ejecución de intervenciones para el abordaje de situaciones complejas al interior de las residencias en base a la normativa vigente del Servicio. m. Tener bajo su responsabilidad el cuidado personal de los adolescentes. n. Fomentar los espacios de participación y escucha de los adolescentes. o. Promover actividades lúdicas, formativas y recreativas para los adolescentes. p. Crear y mantener la cultura organizacional de la residencia, garantizando un ambiente de cuidado entre adolescentes, familias y funcionarios; que promueva y permita una práctica de excelencia, garantizando la calidad del cuidado y un ambiente terapéutico. q. Asegurar la completitud de los sistemas de información y recolección de datos de los jóvenes y sus familias, garantizando su autenticidad y confidencialidad. r. Cualquier otra función que le encargue su jefatura jerárquica o funcionalmente técnica o que sea necesaria para el logro de los objetivos y/o el buen funcionamiento de la Residencia.
<p style="text-align: center;">FUNCIONES CLAVES <i>Gestión Administrativa</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Gestionar y monitorear las condiciones de calidad de vida para la atención adecuada de los adolescentes de la Residencia. b. Planificar, monitorear y evaluar en conjunto con el equipo de trabajo el funcionamiento de la Residencia. c. Entregar, implementar y supervisar el cumplimiento de las normas, lineamientos técnicos y administrativos, emanados de la Dirección Nacional y Dirección Regional, en coordinación con su equipo de trabajo. d. Coordinar y supervisar el cumplimiento de las metas asignadas a la Residencia en conjunto con su equipo de trabajo. e. Gestionar las acciones que permitan dar respuesta oportuna a todos los requerimientos del sistema judicial y organismos relacionados. f. Supervisar y orientar la gestión eficiente de los recursos financieros asignados a la Residencia. g. Garantizar que la gestión administrativa y técnica cumpla con los plazos establecidos tanto por la Dirección Nacional, Dirección Regional, así como por las instituciones vinculadas a la gestión de la Residencia. h. Representar a la Residencia en forma oficial ante el circuito judicial y otros organismos externos. i. Organizar el almacenamiento, distribución y solicitud de reposición de bienes de consumo habitual en la residencia, definiendo los mecanismos necesarios para asegurar su buen uso. j. Realizar sus funciones en base al marco normativo legal vigente acorde al Estatuto Administrativo y Ley General de Bases de Administración del Estado.
<p style="text-align: center;">FUNCIONES CLAVES <i>Gestión de Personas</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Motivar y comprometer a los funcionarios/as de la Residencia en el cumplimiento de la Misión Institucional. b. Promover el desarrollo de condiciones laborales que favorezcan el buen trato, cuidado de equipo y un clima laboral adecuado con enfoque de género. c. Gestionar la realización del proceso de inducción de los nuevos funcionarios/as de la Residencia. d. Planificar, realizar seguimiento y retroalimentar a los funcionarios/as a su cargo, en el proceso de gestión del desempeño del Servicio.

3. REQUISITOS PERSONALES DEL CARGO

EDUCACIÓN	Título de una carrera de, a lo menos, 10 semestres de duración otorgado por una Universidad del Estado o reconocida por éste.
FORMACIÓN	Del área de las Ciencias Sociales, de preferencia Psicología, Trabajo Social.
EXPERIENCIA	2 años de experiencia en conducción de equipos y 4 años vinculado a la temática

4. CATÁLOGO DE COMPETENCIAS

4.1. Competencias Transversales

NOMBRE	SERVICIO HACIA LAS PERSONAS
DEFINICIÓN	<p>Posee una comprensión y un actuar concordante con una concepción de derechos humanos, en especial de los derechos de infancia.</p> <p>Capacidad de demostrar sensibilidad por las necesidades y/o demandas de los demás, adoptando una actitud servicial, logrando detectar y resolver los requerimientos y expectativas de manera asertiva, preocupándose por entender y dar solución a éstos.</p>
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Promueve asertivamente en los otros el identificar las necesidades o requerimientos de las personas, preocupándose de lograr una solución satisfactoria. - Promueve el espíritu de colaboración y cooperación en toda la institución, incentivando a los demás a adquirir conductas de buen trato en el contexto laboral. - Es un referente de colaboración en toda la institución y se destaca por comprender a los otros, generar y mantener un buen clima de trabajo. - Se compromete y genera soluciones efectivas a las necesidades y/o demandas de los demás de manera oportuna.
NOMBRE	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA Y MEJORA CONTINUA
DEFINICIÓN	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, en concordancia con la misión y visión del servicio, con foco en la mejora continua a través de la innovación.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Diseña métodos de trabajo nuevos y diferentes, que contemplan los intereses de las personas con el fin de lograr los objetivos institucionales que estén en concordancia con la misión y visión del servicio. - Lidera y conduce a las personas en base a políticas y prácticas innovadoras para el logro de resultados de alto nivel. - Fija metas y objetivos desafiantes para el equipo de trabajo, entregando las herramientas y motivándolos a mantener altos estándares de rendimiento. - Se involucra y apoya la participación activa de su equipo y miembros de la institución, brindándole las facilidades para desarrollar sus actividades en pos de la consecución de objetivos institucionales.
NOMBRE	ADAPTACIÓN Y FLEXIBILIDAD ANTE LOS CAMBIOS

DEFINICIÓN	Predisposición para adecuarse a situaciones nuevas o cambiantes, reaccionar positivamente, y aceptar, entender, o introducir nuevos puntos de vista cuando la situación lo precise. Requiere cierta disposición para interpretar la realidad y cambiar las expectativas cuando se producen cambios en el entorno.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Cooperar y participar activamente, con buena disposición, en la búsqueda de nuevas formas de cambiar el comportamiento. - Evaluar los métodos de trabajo y los cambios en función de los resultados para el global de la organización. - Participar activamente en acciones de comunicación de los motivos y beneficios de los cambios que se produzcan. - Definir estrategias de cambio y alternativas a medio y largo plazo, generando escenarios diferentes hacia las metas, valores y cultura de la Organización. - Favorecer e infundir el cambio en la Organización en función de las estrategias de la organización.

NOMBRE	TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACIÓN
DEFINICIÓN	Predisposición para trabajar junto a otros de forma colaborativa, ser parte de un equipo y alcanzar juntos los objetivos propuestos, descartando conductas individualistas o competitivas. Implica conocer y entender los efectos de la propia conducta en los resultados del equipo y por tanto ser consciente de la importancia de buscar el desarrollo de sinergias. Implica estar dispuesto a postergar el interés personal en beneficio de las metas colectivas.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Promover la cooperación entre áreas y equipos multidisciplinares manteniendo relaciones positivas en todos los entornos. - Superar obstáculos y mantener la cohesión del equipo. - Motivar al equipo hacia los compromisos asumidos - Potenciar el reconocimiento y resaltar el éxito de los miembros del equipo. - Crear señas de identidad positivas.

4.2. Competencias de Liderazgo y Gestión

NOMBRE	LIDERAZGO Y DIRECCIÓN DE EQUIPOS
DEFINICIÓN	Capacidad para motivar, influir y guiar las acciones de un individuo o grupo hacia la consecución de una visión común y compartida, obteniendo el apoyo y compromiso hacia el logro de las metas institucionales.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Diseña estrategias, procesos, cursos de acción y métodos de trabajo con el propósito de asegurar una exitosa conducción de personas, implementando acciones para gestionar el talento humano. - Fomenta la autonomía en su área y empodera a sus colaboradores, entregándoles herramientas y recursos necesarios. - Dirige a su equipo transmitiendo la importancia que tiene su acción en el cumplimiento de las metas y objetivos de la institución. - Mantiene constante retroalimentación con los integrantes de su equipo de trabajo, con el fin de conocer y potenciar las competencias de cada uno de ellos.

	- Se muestra accesible y cercano sin por ello perder su rol de autoridad en el equipo, lo que le permite adaptar su estilo de conducción a las características individuales y grupales de las personas a su cargo.
NOMBRE	PLANIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO
DEFINICIÓN	Capacidad de establecer y conducir un plan de trabajo para sí mismo y para otros, supervisando el cumplimiento y los tiempos. Implica determinar prioridades, tiempos y recursos de manera efectiva.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Planifica de manera colaborativa tanto con su propio equipo de trabajo y/o otros equipos, los procesos que impactan en la institución, dentro de su campo de acción. - Diseña e implementa participativamente mecanismos de monitoreo y verificación de los grados de avances de los distintos procesos institucionales. - Mantiene supervisión permanente de las metas que influyen en la obtención de objetivos institucionales, integrando la retroalimentación de sus equipos de trabajo, constituyéndose como un apoyo continuo.

4.3. Competencias Conductuales

NOMBRE	HABILIDAD PARA ENFRENTAR Y RESOLVER SITUACIONES COMPLEJAS
DEFINICIÓN	Capacidad para identificar y manejar situaciones de presión, contingencia y conflictos, y, al mismo tiempo proponer soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas a las necesidades de los usuarios y los objetivos de la Institución.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Propone, diseña e interviene en los procesos, cursos de acción y métodos de trabajo, considerando las opiniones de los demás, que permitan lograr identificar y manejar situaciones de contingencia relacionadas con las necesidades de los usuarios y requerimientos de la Institución. - Propone soluciones oportunas y en conjunto con su equipo de trabajo, incorporando otras áreas influyentes en las situaciones de conflictos críticos con una visión de corto y mediano plazo, respetando la normativa establecida y protocolos asociados a la Institución. - Prevé futuras contingencias implementando y mejorando continuamente los cursos de acción, en colaboración con los distintos equipos de trabajo (tanto internos como externos), anticipando las actuaciones necesarias y coordinándose con los equipos y la red en pro de las necesidades específicas de los usuarios y grupos de trabajo. - En situaciones de presión de tiempo y complejidad, logra mantener el control de sí mismo sin mermar el desempeño de sus funciones, ya sea con los usuarios como en el trabajo con sus pares. - Analiza diversas variables y opciones con el fin de mediar y llegar a acuerdo de manera empática, cuando se producen situaciones de alta complejidad, logrando proponer colaborativamente soluciones estratégicas y adecuadas a las situaciones en particular.
NOMBRE	RELACIONES PROTECTORAS Y DE CONFIANZA CON LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

DEFINICIÓN	Capacidad para brindar por medio de la relación que establece con el Niño, Niña o Adolescente vínculos que sean percibidos como protectores y lo hagan sentir seguro. Debe ser un ejemplo en la regulación de las propias emociones y sentimientos a efecto de modelar en el Niño, Niña o Adolescente la forma de abordar sus emociones negativas y regular sus sentimientos, permitiéndole reconocer en él o ella una persona sana y estable con quien establecer una relación estable en el tiempo.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Su forma de relacionarse facilita el abordaje de las diversas expresiones emocionales de los NNA y es un ejemplo para otros respecto a lo mismo. - Analiza el impacto que las acciones y/o decisiones de los adultos tienen en el desarrollo integral de los NNA. - Entrega apoyo constante frente a las dificultades que pueda presentar el NNA y mantiene una actitud positiva y respetuosa para buscar soluciones de manera conjunta. - Promueve el establecimiento de relaciones cordiales, respetuosas y de buen trato entre los adultos de la Residencia y los NNA, entendiendo sus necesidades, emociones y sentimientos, promoviendo ambientes positivos.
NOMBRE	COMPRESIÓN Y EMPATÍA
DEFINICIÓN	Capacidad para comprender al Niño, Niña o Adolescente desde su particular realidad e historia de vida. Se basa en el genuino interés por conocer la situación y antecedentes personales, sociales y familiares de cada Niño, Niña o Adolescente y requiere el desarrollo de habilidades para escuchar atentamente tanto el lenguaje verbal como no verbal, acoger las preocupaciones y responder adecuadamente al tono emocional del Niño, Niña o Adolescente.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las historias de vida y comprende las problemáticas de base de los NNA y a partir de ello entiende sus sentimientos y preocupaciones y proyecta sus posibles comportamientos y reacciones. - Es capaz de comunicarse con los NNA, tanto de manera verbal como no verbal y comprende sus explicaciones, aunque estas sean parciales o imprecisas. - Utiliza su comprensión de la situación de cada NNA para modificar su conducta hacia los comportamientos esperados, consiguiendo que voluntariamente actúen en la dirección adecuada.
NOMBRE	ESTABILIDAD EMOCIONAL, AUTOCONTROL Y OPTIMISMO
DEFINICIÓN	Capacidad de controlar las propias emociones negativas y no reaccionar ante las provocaciones, evitando con ello la escalada de un potencial conflicto. Reaccionar con mesura frente al opositorismo o agresividad del Niño, Niña o Adolescente y mantener el control emocional aun cuando en el ambiente se mantengan situaciones de crisis o conflicto, no dejándose afectar por ello. Requiere la habilidad para tener una mirada positiva del futuro y rescatar las oportunidades aun en momentos complejos.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Es capaz de revelar sin temor sus propias emociones cuando el ambiente es el adecuado para hacerlo y teniendo siempre a la vista el bienestar de NNA, logrando responder constructivamente a las situaciones complejas con los NNA a pesar del estrés.

	<ul style="list-style-type: none"> - En situaciones de crisis o conflicto es capaz de actuar como moderador de la emocionalidad de otros adultos y del desborde emocional de NNA, siendo un modelo para los primeros respecto al autocontrol y ayudando a los segundos a regular su emocionalidad. - Reacciona ignorando las acciones que pueden provocar en si mismo un estado de enfado y continúa su actividad de forma positiva, verbaliza sus emociones en forma adecuada y calmada, lo que le permite manejar situaciones de crisis con los NNA. - Detecta oportunamente y despliega acciones para evitar el desarrollo de conflictos que puedan afectarlo e impacten negativamente el clima y/o desarrollo del trabajo con los NNA.
--	---

4.4. Competencias Técnicas

NOMBRE	VISIÓN ESTRATÉGICA
DEFINICIÓN	Capacidad para comprender los cambios del entorno y establecer su impacto a corto, mediano y largo plazo, diseñando políticas y procedimientos que permitan al mismo tiempo, optimizar el uso de las fortalezas internas y actuar sobre las debilidades con el propósito de aprovechar las oportunidades del contexto.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Recopila información a través de la observación y escucha activa de todos los interlocutores válidos con el objetivo de realizar constantes diagnósticos y estar atento a los requerimientos internos. - Diseña planes estratégicos que respondan a los requerimientos y demandas propias de las actividades del centro. - Se anticipa a los posibles escenarios y contingencias, actuando de forma rápida y efectiva, priorizando los recursos disponibles, con el fin de asegurar la continuidad operacional del Centro. - Desempeña su tarea asegurando el logro de los objetivos estratégicos, misión y visión institucional del servicio, teniéndolos siempre en consideración dentro de sus acciones cotidianas y en la elaboración de sus planes de trabajo. - Entabla relaciones cordiales y estratégicas con diversos sectores importantes de apoyo a la labor del centro, asegurando la posibilidad de negociar y persuadir.
NOMBRE	ARTICULACIÓN ESTRATEGICA DE REDES
DEFINICIÓN	Capacidad para orientarse al logro de los objetivos de la Institución, generando alianzas estratégicas y estables en el tiempo con los diferentes actores de la comunidad, tanto interna como externa, de manera de lograr la eficacia, eficiencia y calidad en el cumplimiento de las metas de la institución, de acuerdo a las necesidades de los niños/as. Con el fin de conducir el centro con un enfoque integral y lograr los objetivos y metas desafiantes que se reflejen positivamente en los resultados esperados.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Explora la red comunitaria y los diferentes alcances de las mismas, de manera acuciosa, con el fin de genera convenios estratégicos de acuerdo a las necesidades de los niños/as, tanto con entidades públicas como privadas. - Es proactivo y mantiene un interés constante en la búsqueda de instancias que favorezcan la inclusión social y restitución de derechos de los niños/as.

	<ul style="list-style-type: none"> - Es hábil comunicacionalmente, convenciendo de manera asertiva, clara y directa a los diferentes actores de la red comunitaria, respecto de los beneficios mutuos que pueden derivar de la alianza estratégica, logrando resultados óptimos, de acuerdo a las metas del Centro. - Es capaz de visualizar y analizar con un enfoque integral, cómo incide la gestión en red en la intervención de calidad que reciben los niños/as, con el fin de abordar todas aquellas problemáticas y necesidades que el Servicio no pueda satisfacer en primera instancia.
NOMBRE	ASESORAMIENTO Y EXPERTICIA
DEFINICIÓN	Capacidad para generar confianza en los demás por su desempeño profesional pudiendo constituirse en un referente a quien consultar. Asesora a su equipo de trabajo en virtud del análisis de diversas variantes u opciones, considerando las circunstancias existentes, las visiones de su equipo, los recursos disponibles y su impacto en la institución, tomando las decisiones más adecuadas con el fin de lograr el mejor resultado y en el menor tiempo posible.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Domina su área de especialización mediante el conocimiento general y su permanente actualización en la materia, constituyéndose en un referente técnico dentro de la institución, potenciando que los miembros de su equipo confíen en él como fuente de consulta habitual. - Evalúa y diagnóstica con rapidez y eficacia situaciones cotidianas y de alta complejidad que se presentan en el trabajo dentro de su unidad de desempeño, asesorando a su equipo en las acciones tendientes a resolver las problemáticas presentadas. - Analiza integralmente y asigna prioridad a los requerimientos existentes, recogiendo las propuestas de solución que entrega su equipo de trabajo al respecto. - Entrega soluciones en tiempo y forma a problemas técnicos, de gestión y procedimientos cotidianos y de alta complejidad considerando el marco regulatorio y los recursos de que dispone.

5. CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- a. Definiciones estratégicas internas del Servicio, misión, objetivos estratégicos.
- b. Organización del Servicio: áreas, unidades, funciones, usuarios internos y externos, procesos y actividades.
- c. Conocimientos generales de administración pública, derecho administrativo y administración en general.
- d. Gestión de personas.
- e. Conocimiento de trabajo en redes.
- f. Conocimiento en materia de transferencia de recursos y administración financiera.
- g. Conocimiento de políticas públicas en materia de infancia y adolescencia vulnerada.
- h. Conocimiento del modelo de salud familiar comunitario.
- i. Conocimiento respecto del enfoque de curso de vida.
- j. Intervención familiar.
- k. Intervención con adolescentes.

- l. Enfoque de inclusión.
- m. Modelos de prevención y promoción de derechos y cultura de buen trato.
- n. Conocimiento sobre trastornos psiquiátricos.
- o. Manejo de Office nivel intermedio.

6. NORMATIVAS Y DIRECTRICES INSTITUCIONALES

6.1. GENERALES

- a. Ley N° 18.575: Ley Orgánica Constitucional de Bases generales de la Administración del Estado.
- b. D.F.L. N° 29 fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley nº 18.834, sobre estatuto administrativo.
- c. Ley N° 19.653 sobre probidad administrativa aplicable de los órganos de la administración del Estado.
- d. Decreto Ley N° 2.465 Crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica.
- e. Política General de Seguridad de la Información (PGSI) del Servicio Nacional de Menores.

6.2. ESPECÍFICAS PROTECCIÓN DE DERECHOS

- a. Convención sobre los Derechos del Niño y Directrices de cuidado alternativo.
- b. Ley N° 20.286, introduce modificaciones orgánicas y procedimentales a la Ley N° 19.968, crea tribunales de familia.
- c. Ley N° 21.013, tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial.
- d. Ley N° 19.620 dicta normas sobre adopción de menores, y su reglamento.
- e. Ley N° 16.618 Ley de Menores.
- f. Ley N° 20.032 Establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención, y su reglamento.
- g. Política nacional de niñez y adolescencia. Sistema integral de garantías de derechos de la niñez y adolescencia 2015-2025.
- h. Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños. Naciones Unidas, 2010.



7. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

UNIDAD DE DESEMPEÑO	RESIDENCIA FAMILIAR
JEFATURA DIRECTA	DIRECTOR(A) DE RESIDENCIA

8. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

PROPÓSITO PRINCIPAL	Coordinar, acompañar y contribuir al desarrollo de acciones definidas en el plan de intervención de cada adolescente, así como favorecer la ejecución de la rutina diaria de cada uno/a, velando por la residencialidad emocionalmente segura.
FUNCIONES CLAVES <i>Gestión Técnica</i>	<ul style="list-style-type: none">s. Orientar y apoyar el trabajo desarrollado por tutores y monitores.t. Asegurar que se encuentre el material y espacio disponible para la realización de las actividades de la rutina diaria de cada adolescente.u. Estar disponible y atento a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes a fin de dar respuesta a sus necesidades y requerimientos participando activamente en el proceso de intervención diaria.v. Participar en el ingreso del adolescente a la residencia, de acuerdo a protocolo establecido.w. Asegurar un ambiente residencial bien tratante y seguro para los y las adolescentes.x. Apoyar el desarrollo de las actividades de la vida cotidiana de los y las adolescentes.y. Ofrecer al o la adolescente un ambiente de acogida, seguridad y afecto al interior de la residencia.z. Desarrollar acciones para el abordaje de situaciones complejas al interior de la residencia en base a la normativa vigente.aa. Establecer relaciones cercanas con los jóvenes con los y las adolescentes mediante la creatividad, generación de vínculos positivos y de confianza.bb. Asumir la dirección de la residencia en jornada inhábil, feriados y festivos.cc. Participar en la planificación de actividades de la residencia y de análisis de caso.dd. Supervisar el proceso de intervención de los adolescentes, el desarrollo de actividades grupales e individuales de carácter formativo o recreativo en la rutina diaria, acompañando la labor de tutores y monitores.ee. Informar oportunamente a director/a, manteniendo una actitud de alerta sobre la ocurrencia de incidentes críticos o novedades relevantes, condiciones de infraestructuras, entre otras, que tengan relación con los adolescentes.ff. Registrar las situaciones ocurridas durante el turno a su cargo, a través del libro de novedades y otros medios habilitados para ello.

- gg. Transferir información de su turno al encargado del turno siguiente.
- hh. Coordinar la acción y participación de las distintas instituciones que apoyan la intervención de los adolescentes. (tribunales de justicia, familia, red de salud, entre otros).
- ii. Coordinar el control de accesos a la residencia, visando los ingresos y egresos tanto de adolescentes como de sus familias y otras personas.
- jj. Cualquier otra función que le encargue su jefatura jerárquica o técnica o que sea necesaria para el logro de los objetivos y/o el buen funcionamiento de la Residencia.
- kk. Realizar sus funciones en base al marco normativo legal vigente acorde al Estatuto Administrativo y Ley General de Bases de Administración del Estado.

FUNCIONES CLAVES *Gestión de Personas*

- e. Identificar necesidades de capacitación en el equipo de tutores.
- f. Promover el desarrollo de condiciones laborales que favorezcan el buen trato, cuidado de equipo y un clima laboral adecuado con enfoque de género.
- g. Desarrollar acciones de inducción a nuevos tutores de la residencia, acorde a su grado de responsabilidad y competencias.
- h. Planificar, realizar seguimiento y retroalimentar a los funcionarios/as a su cargo, en el proceso de gestión del desempeño del Servicio.

9. REQUISITOS PERSONALES DEL CARGO

EDUCACIÓN	Título Profesional otorgado por un establecimiento educacional del Estado o reconocido por éste.
FORMACIÓN	Carrera del área de la educación, psicología, ciencias sociales o afines. Deseable especialización de curso, diplomado o magíster en Salud Mental.
EXPERIENCIA	Experiencia en conducción de equipos y 2 años vinculado a la temática.

10. CATÁLOGO DE COMPETENCIAS

10.1. Competencias Transversales

NOMBRE	SERVICIO HACIA LAS PERSONAS
DEFINICIÓN	Posee una comprensión y un actuar concordante con una concepción de derechos humanos, en especial de los derechos de infancia. Capacidad de demostrar sensibilidad por las necesidades y/o demandas de los demás, adoptando una actitud servicial, logrando detectar y resolver los requerimientos y expectativas de manera asertiva, preocupándose por entender y dar solución a éstos.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none">- Explora las necesidades y/o demandas de las personas respondiendo a los requerimientos y entregando soluciones concretas y eficientes.- Establece criterios que le permiten evaluar las necesidades y niveles de satisfacción de las personas.- Comprende y se interesa por satisfacer las necesidades, demandas y/o requerimientos de las personas, aun cuando no sea solicitado de manera explícita.- Es asertivo a la hora de proponer ideas nuevas o proyectos que competen tanto a su equipo, como a otras áreas dentro de la institución.- Realiza cada acción en el ámbito de su trabajo considerando el impacto que ésta pueda tener en las personas.

NOMBRE	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA Y MEJORA CONTINUA
DEFINICIÓN	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, en concordancia con la misión y visión del servicio, con foco en la mejora continua a través de la innovación.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Genera herramientas y estrategias que permiten el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, haciendo las cosas consistentemente bien de forma diferente - Organiza de forma eficiente y creativa los recursos asignados, para el desarrollo de sus funciones y tareas. - Participa proactivamente en la planificación y definición de metas del área de trabajo a la que pertenece, contribuyendo con ideas de valor. - Demuestra interés permanente en mejorar buscando alternativas de formación y capacitación, orientadas a lograr un desempeño sobresaliente. - Aporta soluciones que permitan alcanzar altos estándares de calidad en su ámbito de desempeño.
NOMBRE	ADAPTACIÓN Y FLEXIBILIDAD ANTE LOS CAMBIOS
DEFINICIÓN	Predisposición para adecuarse a situaciones nuevas o cambiantes, reaccionar positivamente, y aceptar, entender, o introducir nuevos puntos de vista cuando la situación lo precise. Requiere cierta disposición para interpretar la realidad y cambiar las expectativas cuando se producen cambios en el entorno.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Cooperar y participar activamente, con buena disposición, en la búsqueda de nuevas formas de cambiar el comportamiento. - Evaluar los métodos de trabajo y los cambios en función de los resultados para el global de la organización. - Participar activamente en acciones de comunicación de los motivos y beneficios de los cambios que se produzcan. - Definir estrategias de cambio y alternativas a medio y largo plazo, generando escenarios diferentes hacia las metas, valores y cultura de la Organización. - Favorecer e infundir el cambio en la Organización en función de las estrategias de la organización.
NOMBRE	TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACIÓN
DEFINICIÓN	Predisposición para trabajar junto a otros de forma colaborativa, ser parte de un equipo y alcanzar juntos los objetivos propuestos, descartando conductas individualistas o competitivas. Implica conocer y entender los efectos de la propia conducta en los resultados del equipo y por tanto ser consciente de la importancia de buscar el desarrollo de sinergias. Implica estar dispuesto a postergar el interés personal en beneficio de las metas colectivas.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Promover la cooperación entre áreas y equipos multidisciplinares manteniendo relaciones positivas en todos los entornos. - Superar obstáculos y mantener la cohesión del equipo. - Motivar al equipo hacia los compromisos asumidos - Potenciar el reconocimiento y resaltar el éxito de los miembros del equipo. - Crear señas de identidad positivas.

10.2. Competencias de Liderazgo y Gestión

NOMBRE	LIDERAZGO Y DIRECCIÓN DE EQUIPOS
DEFINICIÓN	Capacidad para motivar, influir y guiar las acciones de un individuo o grupo hacia la consecución de una visión común y compartida, obteniendo el apoyo y compromiso hacia el logro de las metas institucionales.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Fomenta la autonomía dentro de su equipo de trabajo, asignando responsabilidades a cada una de las personas que tiene a su cargo. - Forma a los equipos de trabajo y confía en las habilidades de ellos para la toma de decisiones. - Dirige a las personas a su cargo, orientándolos en temas de dirección, distribuyendo tareas y delegando autoridad. - Hace evaluaciones de desempeño de los equipos a su cargo con el fin de potenciar y retroalimentar el despliegue de sus habilidades y competencias en el desarrollo de sus funciones, manteniendo una escucha activa respecto de las opiniones de su equipo. - Acuerda con las personas a su cargo planes de mejora que permitan disminuir las brechas en el desempeño de sus funciones motivando e inspirando el cambio. - Monitorea el desempeño de su equipo respecto a estándares claros con el fin de realizar un seguimiento a los objetivos institucionales - Identifica y reconoce la importancia de la opinión de su equipo para el desarrollo de su propia labor, reconociendo en sí mismo y en su equipo oportunidades de mejora.
NOMBRE	PLANIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO
DEFINICIÓN	Capacidad de establecer y conducir un plan de trabajo para sí mismo y para otros, supervisando el cumplimiento y los tiempos. Implica determinar prioridades, tiempos y recursos de manera efectiva.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Transforma dentro de su campo de acción, los lineamientos en acciones concretas estableciendo objetivos y acciones. - Define el plan de su área, delega, supervisa el avance, corrige las desviaciones y administra adecuadamente los recursos de los que dispone, considerando las perspectivas y/u opiniones de sus equipos de trabajo y otros. - Supervisa y retroalimenta, los grados de avances del plan de trabajo, manteniendo una comunicación efectiva con su equipo. - Incorpora las oportunidades de mejora observadas por otros, tanto en sí mismos como en los procesos de trabajo a cargo. - Establece y/o aplica mecanismos de supervisión de los procesos de trabajo y promueve los cambios necesarios.

10.3. Competencias Conductuales

NOMBRE	HABILIDAD PARA ENFRENTAR Y RESOLVER SITUACIONES COMPLEJAS
--------	---

DEFINICIÓN	Capacidad para identificar y manejar situaciones de presión, contingencia y conflictos, y, al mismo tiempo proponer soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas a las necesidades de los usuarios y los objetivos de la Institución.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Propone, diseña e interviene en los procesos, cursos de acción y métodos de trabajo, considerando las opiniones de los demás, que permitan lograr identificar y manejar situaciones de contingencia relacionadas con las necesidades de los usuarios y requerimientos de la Institución. - Propone soluciones oportunas y en conjunto con su equipo de trabajo, incorporando otras áreas influyentes en las situaciones de conflictos críticos con una visión de corto y mediano plazo, respetando la normativa establecida y protocolos asociados a la Institución. - Prevé futuras contingencias implementando y mejorando continuamente los cursos de acción, en colaboración con los distintos equipos de trabajo (tanto internos como externos), anticipando las actuaciones necesarias y coordinándose con los equipos y la red en pro de las necesidades específicas de los usuarios y grupos de trabajo. - En situaciones de presión de tiempo y complejidad, logra mantener el control de sí mismo sin mermar el desempeño de sus funciones, ya sea con los usuarios como en el trabajo con sus pares. - Analiza diversas variables y opciones con el fin de mediar y llegar a acuerdo de manera empática, cuando se producen situaciones de alta complejidad, logrando proponer colaborativamente soluciones estratégicas y adecuadas a las situaciones en particular.
NOMBRE	RELACIONES PROTECTORAS Y DE CONFIANZA CON LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES
DEFINICIÓN	Capacidad para brindar por medio de la relación que establece con el Niño, Niña o Adolescente vínculos que sean percibidos como protectores y lo hagan sentir seguro. Debe ser un ejemplo en la regulación de las propias emociones y sentimientos a efecto de modelar en el Niño, Niña o Adolescente la forma de abordar sus emociones negativas y regular sus sentimientos, permitiéndole reconocer en él o ella una persona sana y estable con quien establecer una relación estable en el tiempo.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Su forma de relacionarse facilita el abordaje de las diversas expresiones emocionales de los NNA y es un ejemplo para otros respecto a lo mismo. - Analiza el impacto que las acciones y/o decisiones de los adultos tienen en el desarrollo integral de los NNA. - Entrega apoyo constante frente a las dificultades que pueda presentar el NNA y mantiene una actitud positiva y respetuosa para buscar soluciones de manera conjunta. - Promueve el establecimiento de relaciones cordiales, respetuosas y de buen trato entre los adultos de la Residencia y los NNA, entendiendo sus necesidades, emociones y sentimientos, promoviendo ambientes positivos.
NOMBRE	COMPRESIÓN Y EMPATÍA
DEFINICIÓN	Capacidad para comprender al Niño, Niña o Adolescente desde su particular realidad e historia de vida. Se basa en el genuino interés por conocer la situación y antecedentes personales, sociales y familiares de cada Niño, Niña o

	Adolescente y requiere el desarrollo de habilidades para escuchar atentamente tanto el lenguaje verbal como no verbal, acoger las preocupaciones y responder adecuadamente al tono emocional del Niño, Niña o Adolescente.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las historias de vida y comprende las problemáticas de base de los NNA y a partir de ello entiende sus sentimientos y preocupaciones y proyecta sus posibles comportamientos y reacciones. - Es capaz de comunicarse con los NNA, tanto de manera verbal como no verbal y comprende sus explicaciones, aunque estas sean parciales o imprecisas. - Utiliza su comprensión de la situación de cada NNA para modificar su conducta hacia los comportamientos esperados, consiguiendo que voluntariamente actúen en la dirección adecuada.
NOMBRE	ESTABILIDAD EMOCIONAL, AUTOCONTROL Y OPTIMISMO
DEFINICIÓN	Capacidad de controlar las propias emociones negativas y no reaccionar ante las provocaciones, evitando con ello la escalada de un potencial conflicto. Reaccionar con mesura frente al opositorismo o agresividad del Niño, Niña o Adolescente y mantener el control emocional aun cuando en el ambiente se mantengan situaciones de crisis o conflicto, no dejándose afectar por ello. Requiere la habilidad para tener una mirada positiva del futuro y rescatar las oportunidades aun en momentos complejos.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Es capaz de revelar sin temor sus propias emociones cuando el ambiente es el adecuado para hacerlo y teniendo siempre a la vista el bienestar de NNA, logrando responder constructivamente a las situaciones complejas con los NNA a pesar del estrés. - En situaciones de crisis o conflicto es capaz de actuar como moderador de la emocionalidad de otros adultos y del desborde emocional de NNA, siendo un modelo para los primeros respecto al autocontrol y ayudando a los segundos a regular su emocionalidad. - Reacciona ignorando las acciones que pueden provocar en si mismo un estado de enfado y continúa su actividad de forma positiva, verbaliza sus emociones en forma adecuada y calmada, lo que le permite manejar situaciones de crisis con los NNA. - Detecta oportunamente y despliega acciones para evitar el desarrollo de conflictos que puedan afectarlo e impacten negativamente el clima y/o desarrollo del trabajo con los NNA.

10.4. Competencias Técnicas

NOMBRE	GESTIÓN DE REDES
DEFINICIÓN	Capacidad para fomentar relaciones colaborativas con otros profesionales, organizaciones o instituciones que permitan crear y consolidar redes de apoyo que sean de beneficio en el desarrollo de los Niños, Niñas y Adolescentes.

11. CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- p. Definiciones estratégicas internas del Servicio, misión, objetivos estratégicos.
- q. Organización del Servicio: áreas, unidades, funciones, clientes o usuarios internos y externos, procesos y actividades.

- r. Conocimiento sobre estrategias de cuidado basadas en el enfoque de curso de vida.
- s. Conocimiento sobre estrategias de prevención y promoción de derechos.
- t. Conocimiento modelo integral de salud familiar comunitario.
- u. Estrategias de prevención y contención de situaciones de desajuste emocional y conductual.
- v. Enfoque de inclusión.
- w. Enfoque de curso de vida.
- x. Conocimiento en salud mental.
- y. Manejo de Office nivel usuario.

12. NORMATIVAS Y DIRECTRICES INSTITUCIONALES

12.1.GENERALES

- f. Ley N° 18.575: Ley Orgánica Constitucional de Bases generales de la Administración del Estado.
- g. D.F.L. N° 29 fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley nº 18.834, sobre estatuto administrativo.
- h. Ley N° 19.653 sobre probidad administrativa aplicable de los órganos de la administración del Estado.
- i. Decreto Ley N° 2.465 Crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica.
- j. Política General de Seguridad de la Información (PGSI) del Servicio Nacional de Menores.

12.2.ESPECÍFICAS PROTECCIÓN DE DERECHOS

- i. Convención sobre los Derechos del Niño y Directrices de cuidado alternativo.
- j. Ley N° 20.286, introduce modificaciones orgánicas y procedimentales a la Ley N° 19.968, crea tribunales de familia.
- k. Ley N° 21.013, tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial.
- l. Ley N° 19.620 dicta normas sobre adopción de menores, y su reglamento.
- m. Ley N° 16.618 Ley de Menores.
- n. Ley N° 20.032 Establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención, y su reglamento.
- o. Decreto N°944 (Reglamento Ley de Adopción).
- p. Decreto N°841 (Reglamento Ley N°20.032).

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

UNIDAD DE DESEMPEÑO	RESIDENCIA FAMILIAR
JEFATURA DIRECTA	DIRECTOR(A) RESIDENCIA

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

PROPÓSITO PRINCIPAL	Contribuir a la ejecución del plan de intervención de cada adolescente asegurando un espacio bien tratante y protector que favorezca el desarrollo de hábitos de higiene y cuidado, regulación emocional, adecuado desarrollo del sueño, en coordinación con el equipo de trabajo de la Residencia.
FUNCIONES CLAVES	<ul style="list-style-type: none"> a. Desarrollar acciones de bienvenida acorde a orientaciones técnicas de la modalidad de adolescentes que ingresan en horario nocturno a la residencia. b. Realizar intervenciones acordes a las necesidades de cada adolescente, retroalimentando de forma permanente al equipo técnico de cara al plan de intervención individual. c. Registrar y comunicar las intervenciones realizadas durante la noche al equipo interventor. d. Participar en reuniones de análisis de caso para la elaboración y evaluación de planes de intervención de los adolescentes. e. Apoyar el desarrollo de las rutinas nocturnas de cada adolescente. f. Desarrollar acciones de promoción de un ambiente residencial bien tratante. g. Realizar acciones de prevención de escalamiento de situaciones complejas al interior de la residencia en base a la normativa vigente. h. Desarrollar acciones para el abordaje de situaciones complejas al interior de la residencia en base a la normativa vigente. i. Ejecutar la rutina definida para este horario, a través de acciones orientadas a la adquisición de hábitos de higiene, alimentación y sueño. j. Promover espacios de descanso y regulación emocional que facilite mantener un clima tranquilo, de descanso y cierre de jornada del día. k. Proponer e implementar actividades que faciliten la relajación y preparación para el descanso. l. Asegurar el descanso de los adolescentes, monitoreando sus horas de sueño de acuerdo a las regulaciones de la residencia. a. Mantener supervisión permanente respecto al resguardo de los derechos de protección de los adolescentes atendidos en la residencia. b. Garantizar el cumplimiento de la rutina diaria definida para el inicio de cada día.

	<p>c. Asegurar el cuidado y protección de los adolescentes durante la jornada nocturna.</p> <p>d. Cualquier otra función que le encargue su jefatura jerárquica o técnica o que sea necesaria para el logro de los objetivos y/o el buen funcionamiento de la Residencia.</p> <p>e. Realizar sus funciones en base al marco normativo legal vigente acorde al Estatuto Administrativo y Ley General de Bases de Administración del Estado.</p>
--	--

3. REQUISITOS PERSONALES DEL CARGO

EDUCACIÓN	Título Técnico o Profesional otorgado por un establecimiento educacional del Estado o reconocido por éste.
FORMACIÓN	Carrera del área de la educación, psicología, ciencias sociales o afines.
EXPERIENCIA	1 año de experiencia vinculada a la población infanto juvenil.

4. CATÁLOGO DE COMPETENCIAS

4.1. Competencias Transversales

NOMBRE	SERVICIO HACIA LAS PERSONAS
DEFINICIÓN	Posee una comprensión y un actuar concordante con una concepción de derechos humanos, en especial de los derechos de infancia. Capacidad de demostrar sensibilidad por las necesidades y/o demandas de los demás, adoptando una actitud servicial, logrando detectar y resolver los requerimientos y expectativas de manera asertiva, preocupándose por entender y dar solución a éstos.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Explora las necesidades y/o demandas de las personas respondiendo a los requerimientos y entregando soluciones concretas y eficientes. - Establece criterios que le permiten evaluar las necesidades y niveles de satisfacción de las personas. - Comprende y se interesa por satisfacer las necesidades, demandas y/o requerimientos de las personas, aun cuando no sea solicitado de manera explícita. - Es asertivo a la hora de proponer ideas nuevas o proyectos que competen tanto a su equipo, como a otras áreas dentro de la institución. - Realiza cada acción en el ámbito de su trabajo considerando el impacto que ésta pueda tener en las personas.
NOMBRE	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA Y MEJORA CONTINUA
DEFINICIÓN	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, en concordancia con la misión y visión del servicio, con foco en la mejora continua a través de la innovación.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Genera herramientas y estrategias que permiten el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, haciendo las cosas consistentemente bien de forma diferente - Organiza de forma eficiente y creativa los recursos asignados, para el desarrollo de sus funciones y tareas.

	<ul style="list-style-type: none"> - Participa proactivamente en la planificación y definición de metas del área de trabajo a la que pertenece, contribuyendo con ideas de valor. - Demuestra interés permanente en mejorar buscando alternativas de formación y capacitación, orientadas a lograr un desempeño sobresaliente. - Aporta soluciones que permitan alcanzar altos estándares de calidad en su ámbito de desempeño.
--	--

NOMBRE	ADAPTACIÓN Y FLEXIBILIDAD ANTE LOS CAMBIOS
DEFINICIÓN	Predisposición para adecuarse a situaciones nuevas o cambiantes, reaccionar positivamente, y aceptar, entender, o introducir nuevos puntos de vista cuando la situación lo precise. Requiere cierta disposición para interpretar la realidad y cambiar las expectativas cuando se producen cambios en el entorno.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Ser consciente de la necesidad de cambio de conducta en situaciones concretas cuando haya indicios que así lo demuestren. - Modificar sus planes para alcanzar los objetivos cuando se justifica la necesidad de hacerlo. - Mostrar flexibilidad al aplicar planes, normas o procedimientos.

NOMBRE	TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACIÓN
DEFINICIÓN	Predisposición para trabajar junto a otros de forma colaborativa, ser parte de un equipo y alcanzar juntos los objetivos propuestos, descartando conductas individualistas o competitivas. Implica conocer y entender los efectos de la propia conducta en los resultados del equipo y por tanto ser consciente de la importancia de buscar el desarrollo de sinergias. Implica estar dispuesto a postergar el interés personal en beneficio de las metas colectivas.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Colaborar con sus compañeros y superiores sin necesidad de ser requerido. - Mantener a los demás miembros, colaboradores y superiores, informados sobre los temas que afecten al grupo. - Participar de forma activa en las actividades del grupo. - Demandar opiniones y puntos de vista. - Valorar las contribuciones de otros miembros.

4.2. Competencias Conductuales

NOMBRE	HABILIDAD PARA ENFRENTAR Y RESOLVER SITUACIONES COMPLEJAS
DEFINICIÓN	Capacidad para identificar y manejar situaciones de presión, contingencia y conflictos, y, al mismo tiempo proponer soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas a las necesidades de los usuarios y los objetivos de la Institución.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Identifica estrategias y acciones para enfrentar situaciones de crisis, dando respuesta oportuna a las contingencias que se presentan, considerando el compromiso con su equipo de trabajo y los usuarios del Centro. - Mantiene autocontrol en todas las situaciones que debe enfrentar en su contexto de trabajo, siendo capaz de dar respuesta o derivar a quien corresponda en el caso de no poder solucionarlo.

	<ul style="list-style-type: none"> - Controla las emociones personales y evita las reacciones negativas ante oposición, y hostilidad de los demás, resistiendo las condiciones constantes de estrés. - Actúa con sentido de urgencia, discriminando las distintas situaciones que debe intervenir, priorizando adecuadamente las situaciones que requieren mayor urgencia. - Identifica diversas variables y opciones, considerando las circunstancias, los recursos disponibles y su posible impacto para luego seleccionar la alternativa más adecuada en materia de toma de decisiones. - Mantiene una actitud positiva y persevera ante las adversidades del entorno, generando un impacto mínimo en el desarrollo de su intervención, siendo capaz de reponerse y restablecer su trabajo.
NOMBRE	RELACIONES PROTECTORAS Y DE CONFIANZA CON LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES
DEFINICIÓN	Capacidad para brindar por medio de la relación que establece con el Niño, Niña o Adolescente vínculos que sean percibidos como protectores y lo hagan sentir seguro. Debe ser un ejemplo en la regulación de las propias emociones y sentimientos a efecto de modelar en el Niño, Niña o Adolescente la forma de abordar sus emociones negativas y regular sus sentimientos, permitiéndole reconocer en él o ella una persona sana y estable con quien establecer una relación estable en el tiempo.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Busca activamente oportunidades para desarrollar relaciones importantes de protección y confianza con los NNA, - Es capaz de considerar el impacto que sus acciones y/o decisiones tienen en el desarrollo integral de los NNA. - Muestra genuino interés y participa en las diferentes actividades e intereses de los NNA, manteniendo un estilo cordial de participación y conservando su rol de adulto protector. - Establece relaciones cordiales, respetuosas y de buen trato con NNA entendiendo sus necesidades, emociones y sentimientos.
NOMBRE	COMPRESIÓN Y EMPATÍA
DEFINICIÓN	Capacidad para comprender al Niño, Niña o Adolescente desde su particular realidad e historia de vida. Se basa en el genuino interés por conocer la situación y antecedentes personales, sociales y familiares de cada Niño, Niña o Adolescente y requiere el desarrollo de habilidades para escuchar atentamente tanto el lenguaje verbal como no verbal, acoger las preocupaciones y responder adecuadamente al tono emocional del Niño, Niña o Adolescente.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las historias de vida y entiende los pensamientos y sentimientos de los NNA en dicho contexto, pudiendo explicar a partir de ello sus diversos comportamientos y manifestaciones emocionales. - Hace un esfuerzo consciente para ponerse en el lugar del otro y comunicarse de manera adecuada, guardando consistencia entre su comunicación verbal y no verbal. - A partir de la comprensión que tiene de la situación de cada joven es capaz de adecuar su propia conducta en la medida que eso le permita influir positivamente en ellos.
NOMBRE	ESTABILIDAD EMOCIONAL, AUTOCONTROL Y OPTIMISMO

DEFINICIÓN	Capacidad de controlar las propias emociones negativas y no reaccionar ante las provocaciones, evitando con ello la escalada de un potencial conflicto. Reaccionar con mesura frente al oposicionismo o agresividad del Niño, Niña o Adolescente y mantener el control emocional aun cuando en el ambiente se mantengan situaciones de crisis o conflicto, no dejándose afectar por ello. Requiere la habilidad para tener una mirada positiva del futuro y rescatar las oportunidades aun en momentos complejos.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - No se deja llevar por sus impulsos, muestra una actitud tranquila y positiva frente a los NNA en situaciones de crisis. No cae en la tentación de actuar sin pensar, a pesar que sienta emociones fuertes logra controlarlas manteniendo su estabilidad emocional. - Ayuda a los NNA a comprender sus propias emociones y a regular desbordes emocionales. - Siente emociones fuertes en situaciones complejas, tales como enfado, frustración extrema o estrés elevado, pero las controla y continúa actuando o trabajando con calma.

4.3. Competencias Técnicas

NOMBRE	PROMOCIÓN DE ACTIVIDADES SOCIOEDUCATIVAS
DEFINICIÓN	Capacidad para Identificar, diseñar, y aplicar metodologías socioeducativas de acuerdo a las necesidades de los usuarios de manera empática y respetuosa, colaborando en la promoción y desarrollo formativo de los sujetos de intervención.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Identifica y levanta las necesidades socioeducativas de los usuarios de atención con el fin de aportar a su proceso de desarrollo formativo. - Diseña, ejecuta y da seguimiento a los planes de actividades de acción socioeducativa, identificando las situaciones complejas que puedan suscitarse en el desarrollo e implementación de las mismas. - Aplica metodologías específicas y creativas, buscando e integrando nuevos conocimientos a fin de fortalecer la intervención, promoviendo en los usuarios la necesidad de incorporarse a espacios de desarrollo formativo. - Colabora con el equipo interventor contribuyendo al plan de intervención individual de cada usuario, asumiendo la responsabilidad individual en el trabajo colectivo. - Muestra empatía y respeto sumado a un trato cordial y afable, favoreciendo la implementación de su acción socioeducativa con los usuarios que interviene, estableciendo límites claros y concretos en la interrelación con los mismos.

5. CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- a. Definiciones estratégicas internas del Servicio, misión, objetivos estratégicos.
- b. Organización del Servicio: áreas, unidades, funciones, clientes o usuarios internos y externos, procesos y actividades.
- c. Intervención ocupacional basada en el enfoque de inclusión y curso de vida.
- d. Intervenciones ocupacionales familiares.
- e. Intervenciones ocupacionales con adolescentes.

- f. Prevención de situaciones de desajuste.
- g. Promoción de estrategias de cuidado basadas en el buen trato.

6. NORMATIVAS Y DIRECTRICES INSTITUCIONALES

6.1. GENERALES

- a. Ley N° 18.575: Ley Orgánica Constitucional de Bases generales de la Administración del Estado.
- b. D.F.L. N° 29 fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley nº 18.834, sobre estatuto administrativo.
- c. Ley N° 19.653 sobre probidad administrativa aplicable de los órganos de la administración del Estado.
- d. Decreto Ley N° 2.465 Crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica.
- e. Política General de Seguridad de la Información (PGSI) del Servicio Nacional de Menores.

6.2. ESPECÍFICAS PROTECCIÓN DE DERECHOS

- a. Convención sobre los Derechos del Niño y Directrices de cuidado alternativo.
- b. Ley N° 20.286, introduce modificaciones orgánicas y procedimentales a la Ley N° 19.968, crea tribunales de familia.
- c. Ley N° 21.013, tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial.
- d. Ley N° 19.620 dicta normas sobre adopción de menores, y su reglamento.
- e. Ley N° 16.618 Ley de Menores.
- f. Ley N° 20.032 Establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención, y su reglamento.
- g. Decreto N°944 (Reglamento Ley de Adopción).
- h. Decreto N°841 (Reglamento Ley N°20.032).

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

UNIDAD DE DESEMPEÑO	RESIDENCIA FAMILIAR
JEFATURA DIRECTA	DIRECTOR(A) RESIDENCIA

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

PROPÓSITO PRINCIPAL	Contribuir al diseño y ejecución de planes de intervención de cada adolescente con foco en el cuidado cotidiano, garantizando la generación de un entorno protector de derechos.
FUNCIONES CLAVES	<ol style="list-style-type: none"> a. Desarrollar acciones de bienvenida acorde a orientaciones técnicas de la modalidad de adolescentes que ingresan a la residencia. b. Participar en la planificación y ejecución de acciones para la evaluación integral. c. Participar en reuniones de análisis de caso para la elaboración y evaluación de planes de intervención de los adolescentes. d. Realizar las acciones correspondientes a su competencia definidas en el plan de intervención. e. Responsable de entregar cuidado y responder a las necesidades de los adolescentes, en coordinación con el tutor, en jornada diurna de lunes a domingo en formato turno f. Desarrollar actividades recreativas con los y las adolescentes. g. Desarrollar acciones de promoción de un ambiente residencial bien tratante y seguro, basado en un enfoque terapéutico del cuidado. h. Ofrecer al joven un ambiente de acogida, seguridad y afecto al interior de la residencia. i. Desarrollar acciones de prevención de escalamiento de situaciones complejas al interior de la residencia, en base a la normativa vigente. j. Desarrollar acciones para el abordaje de situaciones complejas al interior de la residencia en base a la normativa vigente. k. Asegurar un espacio de encuentro diario con los y/o las adolescentes a su cargo. l. Estar disponible y atento para los adolescentes, mediante una escucha activa y bien tratante, a fin de dar respuesta a sus necesidades y requerimientos. m. Promover y motivar la participación de los adolescentes en las actividades internas y externas de la residencia. n. Acompañar y facilitar la ejecución de la rutina diaria construida con el/la adolescente y el/la terapeuta ocupacional. o. Registrar las acciones realizadas y transmitir al resto del equipo técnico situaciones que podrían afectar el bienestar del o la adolescente y/o el logro de los objetivos de la intervención.

	<p>p. Cualquier otra función que le encargue su jefatura jerárquica o técnica o que sea necesaria para el logro de los objetivos y/o el buen funcionamiento de la Residencia.</p> <p>q. Realizar sus funciones en base al marco normativo legal vigente acorde al Estatuto Administrativo y Ley General de Bases de Administración del Estado.</p>
--	--

3. REQUISITOS PERSONALES DEL CARGO

EDUCACIÓN	Título Técnico o Profesional otorgado por un establecimiento educacional del Estado o reconocido por éste.
FORMACIÓN	Carrera del área de la educación, psicología, ciencias sociales o afines. Deseable cursos en materias infante – juvenil.
EXPERIENCIA	1 año de experiencia vinculada a la población infante juvenil.

4. CATÁLOGO DE COMPETENCIAS

4.1. Competencias Transversales

NOMBRE	SERVICIO HACIA LAS PERSONAS
DEFINICIÓN	<p>Posee una comprensión y un actuar concordante con una concepción de derechos humanos, en especial de los derechos de infancia.</p> <p>Capacidad de demostrar sensibilidad por las necesidades y/o demandas de los demás, adoptando una actitud servicial, logrando detectar y resolver los requerimientos y expectativas de manera asertiva, preocupándose por entender y dar solución a éstos.</p>
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Explora las necesidades y/o demandas de las personas respondiendo a los requerimientos y entregando soluciones concretas y eficientes. - Establece criterios que le permiten evaluar las necesidades y niveles de satisfacción de las personas. - Comprende y se interesa por satisfacer las necesidades, demandas y/o requerimientos de las personas, aun cuando no sea solicitado de manera explícita. - Es asertivo a la hora de proponer ideas nuevas o proyectos que competen tanto a su equipo, como a otras áreas dentro de la institución. - Realiza cada acción en el ámbito de su trabajo considerando el impacto que ésta pueda tener en las personas.
NOMBRE	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA Y MEJORA CONTINUA
DEFINICIÓN	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, en concordancia con la misión y visión del servicio, con foco en la mejora continua a través de la innovación.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Genera herramientas y estrategias que permiten el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, haciendo las cosas consistentemente bien de forma diferente

	<ul style="list-style-type: none"> - Organiza de forma eficiente y creativa los recursos asignados, para el desarrollo de sus funciones y tareas. - Participa proactivamente en la planificación y definición de metas del área de trabajo a la que pertenece, contribuyendo con ideas de valor. - Demuestra interés permanente en mejorar buscando alternativas de formación y capacitación, orientadas a lograr un desempeño sobresaliente. - Aporta soluciones que permitan alcanzar altos estándares de calidad en su ámbito de desempeño.
NOMBRE	ADAPTACIÓN Y FLEXIBILIDAD ANTE LOS CAMBIOS
DEFINICIÓN	Predisposición para adecuarse a situaciones nuevas o cambiantes, reaccionar positivamente, y aceptar, entender, o introducir nuevos puntos de vista cuando la situación lo precise. Requiere cierta disposición para interpretar la realidad y cambiar las expectativas cuando se producen cambios en el entorno.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Ser consciente de la necesidad de cambio de conducta en situaciones concretas cuando haya indicios que así lo demuestren. - Modificar sus planes para alcanzar los objetivos cuando se justifica la necesidad de hacerlo. - Mostrar flexibilidad al aplicar planes, normas o procedimientos.
NOMBRE	TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACIÓN
DEFINICIÓN	Predisposición para trabajar junto a otros de forma colaborativa, ser parte de un equipo y alcanzar juntos los objetivos propuestos, descartando conductas individualistas o competitivas. Implica conocer y entender los efectos de la propia conducta en los resultados del equipo y por tanto ser consciente de la importancia de buscar el desarrollo de sinergias. Implica estar dispuesto a postergar el interés personal en beneficio de las metas colectivas.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Colaborar con sus compañeros y superiores sin necesidad de ser requerido. - Mantener a los demás miembros, colaboradores y superiores, informados sobre los temas que afecten al grupo. - Participar de forma activa en las actividades del grupo. - Demandar opiniones y puntos de vista. - Valorar las contribuciones de otros miembros.

4.2. Competencias Conductuales

NOMBRE	HABILIDAD PARA ENFRENTAR Y RESOLVER SITUACIONES COMPLEJAS
DEFINICIÓN	Capacidad para identificar y manejar situaciones de presión, contingencia y conflictos, y, al mismo tiempo proponer soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas a las necesidades de los usuarios y los objetivos de la Institución.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Identifica estrategias y acciones para enfrentar situaciones de crisis, dando respuesta oportuna a las contingencias que se presentan, considerando el compromiso con su equipo de trabajo y los usuarios del Centro.

	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene autocontrol en todas las situaciones que debe enfrentar en su contexto de trabajo, siendo capaz de dar respuesta o derivar a quien corresponda en el caso de no poder solucionarlo. - Controla las emociones personales y evita las reacciones negativas ante oposición, y hostilidad de los demás, resistiendo las condiciones constantes de estrés. - Actúa con sentido de urgencia, discriminando las distintas situaciones que debe intervenir, priorizando adecuadamente las situaciones que requieren mayor urgencia. - Identifica diversas variables y opciones, considerando las circunstancias, los recursos disponibles y su posible impacto para luego seleccionar la alternativa más adecuada en materia de toma de decisiones. - Mantiene una actitud positiva y persevera ante las adversidades del entorno, generando un impacto mínimo en el desarrollo de su intervención, siendo capaz de reponerse y restablecer su trabajo.
NOMBRE	RELACIONES PROTECTORAS Y DE CONFIANZA CON LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES
DEFINICIÓN	Capacidad para brindar por medio de la relación que establece con el Niño, Niña o Adolescente vínculos que sean percibidos como protectores y lo hagan sentir seguro. Debe ser un ejemplo en la regulación de las propias emociones y sentimientos a efecto de modelar en el Niño, Niña o Adolescente la forma de abordar sus emociones negativas y regular sus sentimientos, permitiéndole reconocer en él o ella una persona sana y estable con quien establecer una relación estable en el tiempo.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Su forma de relacionarse facilita el abordaje de las diversas expresiones emocionales de los NNA y es un ejemplo para otros respecto a lo mismo. - Analiza el impacto que las acciones y/o decisiones de los adultos tienen en el desarrollo integral de los NNA. - Entrega apoyo constante frente a las dificultades que pueda presentar el NNA y mantiene una actitud positiva y respetuosa para buscar soluciones de manera conjunta. - Promueve el establecimiento de relaciones cordiales, respetuosas y de buen trato entre los adultos de la Residencia y los NNA, entendiendo sus necesidades, emociones y sentimientos, promoviendo ambientes positivos.
NOMBRE	COMPRESIÓN Y EMPATÍA
DEFINICIÓN	Capacidad para comprender al Niño, Niña o Adolescente desde su particular realidad e historia de vida. Se basa en el genuino interés por conocer la situación y antecedentes personales, sociales y familiares de cada Niño, Niña o Adolescente y requiere el desarrollo de habilidades para escuchar atentamente tanto el lenguaje verbal como no verbal, acoger las preocupaciones y responder adecuadamente al tono emocional del Niño, Niña o Adolescente.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las historias de vida y comprende las problemáticas de base de los NNA y a partir de ello entiende sus sentimientos y preocupaciones y proyecta sus posibles comportamientos y reacciones. - Es capaz de comunicarse con los NNA, tanto de manera verbal como no verbal y comprende sus explicaciones, aunque estas sean parciales o imprecisas.

	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliza su comprensión de la situación de cada NNA para modificar su conducta hacia los comportamientos esperados, consiguiendo que voluntariamente actúen en la dirección adecuada.
NOMBRE	ESTABILIDAD EMOCIONAL, AUTOCONTROL Y OPTIMISMO
DEFINICIÓN	Capacidad de controlar las propias emociones negativas y no reaccionar ante las provocaciones, evitando con ello la escalada de un potencial conflicto. Reaccionar con mesura frente al oposicionismo o agresividad del Niño, Niña o Adolescente y mantener el control emocional aun cuando en el ambiente se mantengan situaciones de crisis o conflicto, no dejándose afectar por ello. Requiere la habilidad para tener una mirada positiva del futuro y rescatar las oportunidades aun en momentos complejos.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Es capaz de revelar sin temor sus propias emociones cuando el ambiente es el adecuado para hacerlo y teniendo siempre a la vista el bienestar de NNA, logrando responder constructivamente a las situaciones complejas con los NNA a pesar del estrés. - En situaciones de crisis o conflicto es capaz de actuar como moderador de la emocionalidad de otros adultos y del desborde emocional de NNA, siendo un modelo para los primeros respecto al autocontrol y ayudando a los segundos a regular su emocionalidad. - Reacciona ignorando las acciones que pueden provocar en si mismo un estado de enfado y continúa su actividad de forma positiva, verbaliza sus emociones en forma adecuada y calmada, lo que le permite manejar situaciones de crisis con los NNA. - Detecta oportunamente y despliega acciones para evitar el desarrollo de conflictos que puedan afectarlo e impacten negativamente el clima y/o desarrollo del trabajo con los NNA.

4.3. Competencias Técnicas

NOMBRE	GESTIÓN DE REDES
DEFINICIÓN	Capacidad para fomentar relaciones colaborativas con otros profesionales, organizaciones o instituciones que permitan crear y consolidar redes de apoyo que sean de beneficio en el desarrollo de los Niños, Niñas y Adolescentes.
NOMBRE	PROMOCIÓN DE ACTIVIDADES SOCIOEDUCATIVAS
DEFINICIÓN	Capacidad para Identificar, diseñar, y aplicar metodologías socioeducativas de acuerdo a las necesidades de los usuarios de manera empática y respetuosa, colaborando en la promoción y desarrollo formativo de los sujetos de intervención.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Identifica y levanta las necesidades socioeducativas de los usuarios de atención con el fin de aportar a su proceso de desarrollo formativo. - Diseña, ejecuta y da seguimiento a los planes de actividades de acción socioeducativa, identificando las situaciones complejas que puedan suscitarse en el desarrollo e implementación de las mismas.

- Aplica metodologías específicas y creativas, buscando e integrando nuevos conocimientos a fin de fortalecer la intervención, promoviendo en los usuarios la necesidad de incorporarse a espacios de desarrollo formativo.
- Colabora con el equipo interventor contribuyendo al plan de intervención individual de cada usuario, asumiendo la responsabilidad individual en el trabajo colectivo.
- Muestra empatía y respeto sumado a un trato cordial y afable, favoreciendo la implementación de su acción socioeducativa con los usuarios que interviene, estableciendo límites claros y concretos en la interrelación con los mismos.

5. CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- Definiciones estratégicas internas del Servicio, misión, objetivos estratégicos.
- Organización del Servicio: áreas, unidades, funciones, clientes o usuarios internos y externos, procesos y actividades.
- Intervención ocupacional basada en el enfoque de inclusión y curso de vida.
- Intervenciones ocupacionales familiares.
- Intervenciones ocupacionales con adolescentes.
- Prevención de situaciones de desajuste.
- Promoción de estrategias de cuidado basadas en el buen trato.

6. NORMATIVAS Y DIRECTRICES INSTITUCIONALES

6.1. GENERALES

- Ley N° 18.575: Ley Orgánica Constitucional de Bases generales de la Administración del Estado.
- D.F.L. N° 29 fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley n° 18.834, sobre estatuto administrativo.
- Ley N° 19.653 sobre probidad administrativa aplicable de los órganos de la administración del Estado.
- Decreto Ley N° 2.465 Crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica.
- Política General de Seguridad de la Información (PGSI) del Servicio Nacional de Menores.

6.2. ESPECÍFICAS PROTECCIÓN DE DERECHOS

- Convención sobre los Derechos del Niño y Directrices de cuidado alternativo.
- Ley N° 20.286, introduce modificaciones orgánicas y procedimentales a la Ley N° 19.968, crea tribunales de familia.
- Ley N° 21.013, tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial.
- Ley N° 19.620 dicta normas sobre adopción de menores, y su reglamento.
- Ley N° 16.618 Ley de Menores.
- Ley N° 20.032 Establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención, y su reglamento.
- Decreto N°944 (Reglamento Ley de Adopción).
- Decreto N°841 (Reglamento Ley N°20.032).

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

UNIDAD DE DESEMPEÑO	RESIDENCIA FAMILIAR
JEFATURA DIRECTA	DIRECTOR(A) RESIDENCIA

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

PROPÓSITO PRINCIPAL	Co-liderar el diseño y ejecución de planes de intervención de cada adolescente con énfasis la recuperación de las experiencias traumáticas y sus efectos en los patrones vinculares y dinámicas relacionales y la preparación para la vida independiente y/o adulta
FUNCIONES CLAVES	<ul style="list-style-type: none"> a. Participar (en lo posible) en la bienvenida de los y las adolescentes a la residencia. b. Co-liderar la planificación y ejecución de acciones para la evaluación integral abordando los ámbitos de intervención individual y comunitario, en función de lo definido con el equipo. c. Co-liderar la elaboración y ejecución del plan de intervención de los adolescentes a su cargo abordando los ámbitos de intervención individual y comunitario, en función de lo definido con el equipo. d. Desarrollar las acciones de intervención en el espacio de despliegue cotidiano de los y las adolescentes limitando el uso de salas de intervención para situaciones que requieren de mayor privacidad. e. Participar en reuniones de análisis de caso para la elaboración y evaluación de planes de intervención de los adolescentes. f. Promover el desarrollo de habilidades para hacer frente a situaciones estresantes para el o la adolescente. g. Planificar y desarrollar acciones para la preparación para la vida independiente y/o adulta. h. Fomentar los encuentros entre los y las adolescentes y amistades. i. Coordinar procesos de intervención con equipo de salud mental en caso que sea necesario. j. Apoyar al tutor en el desarrollo de las acciones definidas en el plan de intervención y rutina diaria desde un enfoque de cuidado terapéutico. k. Desarrollar acciones de promoción de un ambiente residencial bien tratante. l. Desarrollar acciones para el abordaje de situaciones complejas al interior de la residencia en base a la normativa vigente. m. Mantener registros de intervención actualizados en carpeta individual y eventos en base Senainfo. n. Responder a los requerimientos formales emanados por Tribunales de Familia y/o Fiscalía. o. Participar de reuniones de trabajo con equipo residencial. p. Asistir a audiencias preparatorias y de juicio en los casos que sea requerido.

	<p>q. Cualquier otra función que le encargue su jefatura jerárquica o técnica o que sea necesaria para el logro de los objetivos y/o el buen funcionamiento de la Residencia.</p> <p>r. Realizar sus funciones en base al marco normativo legal vigente acorde al Estatuto Administrativo y Ley General de Bases de Administración del Estado.</p>
--	--

3. REQUISITOS PERSONALES DEL CARGO

EDUCACIÓN	Título de una carrera de a lo menos 8 semestres de duración otorgado por una Universidad del Estado o reconocida por éste.
FORMACIÓN	<p>Psicología.</p> <p>Especialización de curso, diplomado o magíster en Salud Mental.</p> <p>Formación clínica infanto juvenil.</p>
EXPERIENCIA	2 años en atención de adolescentes

4. CATÁLOGO DE COMPETENCIAS

4.1. Competencias Transversales

NOMBRE	SERVICIO HACIA LAS PERSONAS
DEFINICIÓN	<p>Posee una comprensión y un actuar concordante con una concepción de derechos humanos, en especial de los derechos de infancia.</p> <p>Capacidad de demostrar sensibilidad por las necesidades y/o demandas de los demás, adoptando una actitud servicial, logrando detectar y resolver los requerimientos y expectativas de manera asertiva, preocupándose por entender y dar solución a éstos.</p>
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Explora las necesidades y/o demandas de las personas respondiendo a los requerimientos y entregando soluciones concretas y eficientes. - Establece criterios que le permiten evaluar las necesidades y niveles de satisfacción de las personas. - Comprende y se interesa por satisfacer las necesidades, demandas y/o requerimientos de las personas, aun cuando no sea solicitado de manera explícita. - Es asertivo a la hora de proponer ideas nuevas o proyectos que competen tanto a su equipo, como a otras áreas dentro de la institución. - Realiza cada acción en el ámbito de su trabajo considerando el impacto que ésta pueda tener en las personas.
NOMBRE	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA Y MEJORA CONTINUA

DEFINICIÓN	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, en concordancia con la misión y visión del servicio, con foco en la mejora continua a través de la innovación.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Genera herramientas y estrategias que permiten el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, haciendo las cosas consistentemente bien de forma diferente - Organiza de forma eficiente y creativa los recursos asignados, para el desarrollo de sus funciones y tareas. - Participa proactivamente en la planificación y definición de metas del área de trabajo a la que pertenece, contribuyendo con ideas de valor. - Demuestra interés permanente en mejorar buscando alternativas de formación y capacitación, orientadas a lograr un desempeño sobresaliente. - Aporta soluciones que permitan alcanzar altos estándares de calidad en su ámbito de desempeño.
NOMBRE	ADAPTACIÓN Y FLEXIBILIDAD ANTE LOS CAMBIOS
DEFINICIÓN	Predisposición para adecuarse a situaciones nuevas o cambiantes, reaccionar positivamente, y aceptar, entender, o introducir nuevos puntos de vista cuando la situación lo precise. Requiere cierta disposición para interpretar la realidad y cambiar las expectativas cuando se producen cambios en el entorno.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Introducir y ser capaz de ayudar a otros a entender y aceptar los cambios. - Mostrar un “saber estar”, en entornos diversos, aceptando nuevas situaciones y eliminando las anteriores. - Buscar y propiciar puntos de acercamiento de posiciones diferentes. - Mostrar apertura, efectuando cambios diversos e incorporándolos a los propios esquemas de conducta. - Prever posibles barreras a los cambios que plantee. - Adaptarse con facilidad a situaciones nuevas.
NOMBRE	TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACIÓN
DEFINICIÓN	Predisposición para trabajar junto a otros de forma colaborativa, ser parte de un equipo y alcanzar juntos los objetivos propuestos, descartando conductas individualistas o competitivas. Implica conocer y entender los efectos de la propia conducta en los resultados del equipo y por tanto ser consciente de la importancia de buscar el desarrollo de sinergias. Implica estar dispuesto a postergar el interés personal en beneficio de las metas colectivas.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Promover la cooperación entre áreas y equipos multidisciplinares manteniendo relaciones positivas en todos los entornos. - Superar obstáculos y mantener la cohesión del equipo. - Motivar al equipo hacia los compromisos asumidos - Potenciar el reconocimiento y resaltar el éxito de los miembros del equipo. - Crear señas de identidad positivas.

4.2. Competencias de Liderazgo y Gestión

NOMBRE	PLANIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO
DEFINICIÓN	Capacidad de establecer y conducir un plan de trabajo para sí mismo y para otros, supervisando el cumplimiento y los tiempos. Implica determinar prioridades, tiempos y recursos de manera efectiva.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Ordena las tareas a realizar en función de los procedimientos y plazos establecidos para el desarrollo de sus funciones. - Capacidad para visualizar oportunidades de mejora y proponer las acciones necesarias para ejecutarlas. - Realiza un permanente seguimiento y supervisión de las tareas asignadas, tanto a sí mismo como al equipo de trabajo, buscando un correcto cumplimiento de los objetivos establecidos.

4.3. Competencias Conductuales

NOMBRE	HABILIDAD PARA ENFRENTAR Y RESOLVER SITUACIONES COMPLEJAS
DEFINICIÓN	Capacidad para identificar y manejar situaciones de presión, contingencia y conflictos, y, al mismo tiempo proponer soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas a las necesidades de los usuarios y los objetivos de la Institución.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Identifica estrategias y acciones para enfrentar situaciones de crisis, dando respuesta oportuna a las contingencias que se presentan, considerando el compromiso con su equipo de trabajo y los usuarios del Centro. - Mantiene autocontrol en todas las situaciones que debe enfrentar en su contexto de trabajo, siendo capaz de dar respuesta o derivar a quien corresponda en el caso de no poder solucionarlo. - Controla las emociones personales y evita las reacciones negativas ante oposición, y hostilidad de los demás, resistiendo las condiciones constantes de estrés. - Actúa con sentido de urgencia, discriminando las distintas situaciones que debe intervenir, priorizando adecuadamente las situaciones que requieren mayor urgencia. - Identifica diversas variables y opciones, considerando las circunstancias, los recursos disponibles y su posible impacto para luego seleccionar la alternativa más adecuada en materia de toma de decisiones. - Mantiene una actitud positiva y persevera ante las adversidades del entorno, generando un impacto mínimo en el desarrollo de su intervención, siendo capaz de reponerse y restablecer su trabajo.
NOMBRE	RELACIONES PROTECTORAS Y DE CONFIANZA CON LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES
DEFINICIÓN	Capacidad para brindar por medio de la relación que establece con el Niño, Niña o Adolescente vínculos que sean percibidos como protectores y lo hagan sentir seguro. Debe ser un ejemplo en la regulación de las propias emociones y sentimientos a efecto de modelar en el Niño, Niña o Adolescente la forma de abordar sus emociones negativas y regular sus sentimientos, permitiéndole reconocer en él o ella una persona sana y estable con quien establecer una relación estable en el tiempo.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Su forma de relacionarse facilita el abordaje de las diversas expresiones emocionales de los NNA y es un ejemplo para otros respecto a lo mismo. - Analiza el impacto que las acciones y/o decisiones de los adultos tienen en el desarrollo integral de los NNA.

	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega apoyo constante frente a las dificultades que pueda presentar el NNA y mantiene una actitud positiva y respetuosa para buscar soluciones de manera conjunta. - Promueve el establecimiento de relaciones cordiales, respetuosas y de buen trato entre los adultos de la Residencia y los NNA, entendiendo sus necesidades, emociones y sentimientos, promoviendo ambientes positivos.
NOMBRE	COMPRENSIÓN Y EMPATÍA
DEFINICIÓN	Capacidad para comprender al Niño, Niña o Adolescente desde su particular realidad e historia de vida. Se basa en el genuino interés por conocer la situación y antecedentes personales, sociales y familiares de cada Niño, Niña o Adolescente y requiere el desarrollo de habilidades para escuchar atentamente tanto el lenguaje verbal como no verbal, acoger las preocupaciones y responder adecuadamente al tono emocional del Niño, Niña o Adolescente.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las historias de vida y comprende las problemáticas de base de los NNA y a partir de ello entiende sus sentimientos y preocupaciones y proyecta sus posibles comportamientos y reacciones. - Es capaz de comunicarse con los NNA, tanto de manera verbal como no verbal y comprende sus explicaciones, aunque estas sean parciales o imprecisas. - Utiliza su comprensión de la situación de cada NNA para modificar su conducta hacia los comportamientos esperados, consiguiendo que voluntariamente actúen en la dirección adecuada.
NOMBRE	ESTABILIDAD EMOCIONAL, AUTOCONTROL Y OPTIMISMO
DEFINICIÓN	Capacidad de controlar las propias emociones negativas y no reaccionar ante las provocaciones, evitando con ello la escalada de un potencial conflicto. Reaccionar con mesura frente al oposicionismo o agresividad del Niño, Niña o Adolescente y mantener el control emocional aun cuando en el ambiente se mantengan situaciones de crisis o conflicto, no dejándose afectar por ello. Requiere la habilidad para tener una mirada positiva del futuro y rescatar las oportunidades aun en momentos complejos.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Es capaz de revelar sin temor sus propias emociones cuando el ambiente es el adecuado para hacerlo y teniendo siempre a la vista el bienestar de NNA, logrando responder constructivamente a las situaciones complejas con los NNA a pesar del estrés. - En situaciones de crisis o conflicto es capaz de actuar como moderador de la emocionalidad de otros adultos y del desborde emocional de NNA, siendo un modelo para los primeros respecto al autocontrol y ayudando a los segundos a regular su emocionalidad. - Reacciona ignorando las acciones que pueden provocar en si mismo un estado de enfado y continúa su actividad de forma positiva, verbaliza sus emociones en forma adecuada y calmada, lo que le permite manejar situaciones de crisis con los NNA. - Detecta oportunamente y despliega acciones para evitar el desarrollo de conflictos que puedan afectarlo e impacten negativamente el clima y/o desarrollo del trabajo con los NNA.

4.4. Competencias Técnicas

NOMBRE	GESTIÓN DE REDES
DEFINICIÓN	Capacidad para fomentar relaciones colaborativas con otros profesionales, organizaciones o instituciones que permitan crear y consolidar redes de apoyo que sean de beneficio en el desarrollo de los Niños, Niñas y Adolescentes.
NOMBRE	CAPACIDAD DE ESTABLECER UN VÍNCULO TERAPÉUTICO
DEFINICIÓN	Capacidad del profesional para establecer con el Niño, Niña o Adolescente y/o con su familia una relación basada en la confianza, tanto en términos relacionales como técnicos, que les provea de seguridad respecto de la confidencialidad y que genere las condiciones para crear un espacio asertivo que facilite el cambio.

5. CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- a. Definiciones estratégicas internas del Servicio, misión, objetivos estratégicos.
- b. Organización del Servicio: áreas, unidades, funciones, clientes o usuarios internos y externos, procesos y actividades.
- c. Psicología del desarrollo.
- d. Psicología comunitaria.
- e. Intervención familiar
- f. Conocimiento en salud mental o trastornos psiquiátricos y farmacología asociada.
- g. Enfoque de curso de vida.
- h. Intervención basada en la inclusión con adolescentes y familias.
- i. Intervención con adolescentes y familias en base al enfoque de derechos del niño.
- j. Manejo de Office nivel usuario.

6. NORMATIVAS Y DIRECTRICES INSTITUCIONALES

6.1. GENERALES

- a. Ley N° 18.575: Ley Orgánica Constitucional de Bases generales de la Administración del Estado.
- b. D.F.L. N° 29 fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley n° 18.834, sobre estatuto administrativo.
- c. Ley N° 19.653 sobre probidad administrativa aplicable de los órganos de la administración del Estado.
- d. Decreto Ley N° 2.465 Crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica.
- e. Política General de Seguridad de la Información (PGSI) del Servicio Nacional de Menores.

6.2. ESPECÍFICAS PROTECCIÓN DE DERECHOS

- a. Convención sobre los Derechos del Niño y Directrices de cuidado alternativo.
- b. Ley N° 20.286, introduce modificaciones orgánicas y procedimentales a la Ley N° 19.968, crea tribunales de familia.
- c. Ley N° 21.013, tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial.

- d. Ley N° 19.620 dicta normas sobre adopción de menores, y su reglamento.
- e. Ley N° 16.618 Ley de Menores.
- f. Ley N° 20.032 Establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención, y su reglamento.

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

UNIDAD DE DESEMPEÑO	RESIDENCIA FAMILIAR
JEFATURA DIRECTA	DIRECTOR(A) RESIDENCIA

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

PROPÓSITO PRINCIPAL	Co-liderar el diseño y ejecución de planes de intervención de cada adolescente con énfasis en el fortalecimiento de habilidades parentales de quienes asumirán el cuidado del o la adolescente al momento del egreso y la preparación y acompañamiento para la vida independiente y/o adulta.
FUNCIONES CLAVES	<ol style="list-style-type: none"> Co-liderar la planificación y ejecución de acciones para la evaluación integral abordando los ámbitos de intervención familiar y comunitario, en función de lo definido con el equipo. Co-liderar la elaboración y ejecución del plan de intervención de los adolescentes a su cargo abordando los ámbitos de intervención familiar y comunitario, en función de lo definido con el equipo. Participar en reuniones de análisis de caso para la elaboración y evaluación de planes de intervención de los adolescentes. Realizar acciones de trabajo semanal con la familia o adulto referente de cada adolescente a su cargo –tanto en la residencia como en el domicilio- para el fortalecimiento de habilidades parentales y de dinámicas familiares bien tratantes. Desarrollar acciones para promover la participación de otros adultos protectores para el aseguramiento de un espacio familiar bien tratante. Planificar y desarrollar acciones para la preparación para la vida independiente y/o adulta. Fomentar los encuentros entre los y las adolescentes y sus familiares. Orientar al equipo respecto de las visitas de las familias a la residencia o salidas del o la adolescente con ésta fuera de la misma. Coordinar procesos de intervención con equipo de salud mental en caso que sea necesario. Realizar informes de actualización del caso, de acuerdo a los lineamientos y exigencias establecidas. Desarrollar acciones para el abordaje de situaciones complejas experimentadas por la familia. Mantener registros de intervención actualizados en carpeta individual y eventos en base Senainfo. Responder a los requerimientos formales emanados por Tribunales de Familia y/o Fiscalía. Participar de reuniones de trabajo con equipo residencial. Asistir a audiencias preparatorias y de juicio en los casos que sea requerido.

	<p>p. Cualquier otra función que le encargue su jefatura jerárquica o técnica o que sea necesaria para el logro de los objetivos y/o el buen funcionamiento de la Residencia.</p> <p>q. Realizar sus funciones en base al marco normativo legal vigente acorde al Estatuto Administrativo y Ley General de Bases de Administración del Estado.</p>
--	--

3. REQUISITOS PERSONALES DEL CARGO

EDUCACIÓN	Título de una carrera de, a lo menos, 08 semestres de duración otorgado por una Universidad del Estado o reconocida por éste.
FORMACIÓN	Psicología. Especialización de curso, diplomado o magíster en intervención con familias, salud mental o clínica infanto juvenil.
EXPERIENCIA	2 años en atención de familias

4. CATÁLOGO DE COMPETENCIAS

4.1. Competencias Transversales

NOMBRE	SERVICIO HACIA LAS PERSONAS
DEFINICIÓN	<p>Posee una comprensión y un actuar concordante con una concepción de derechos humanos, en especial de los derechos de infancia.</p> <p>Capacidad de demostrar sensibilidad por las necesidades y/o demandas de los demás, adoptando una actitud servicial, logrando detectar y resolver los requerimientos y expectativas de manera asertiva, preocupándose por entender y dar solución a éstos.</p>
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Explora las necesidades y/o demandas de las personas respondiendo a los requerimientos y entregando soluciones concretas y eficientes. - Establece criterios que le permiten evaluar las necesidades y niveles de satisfacción de las personas. - Comprende y se interesa por satisfacer las necesidades, demandas y/o requerimientos de las personas, aun cuando no sea solicitado de manera explícita. - Es asertivo a la hora de proponer ideas nuevas o proyectos que competen tanto a su equipo, como a otras áreas dentro de la institución. - Realiza cada acción en el ámbito de su trabajo considerando el impacto que ésta pueda tener en las personas.
NOMBRE	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA Y MEJORA CONTINUA
DEFINICIÓN	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, en concordancia con la misión y visión del servicio, con foco en la mejora continua a través de la innovación.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Genera herramientas y estrategias que permiten el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, haciendo las cosas consistentemente bien de forma diferente

	<ul style="list-style-type: none"> - Organiza de forma eficiente y creativa los recursos asignados, para el desarrollo de sus funciones y tareas. - Participa proactivamente en la planificación y definición de metas del área de trabajo a la que pertenece, contribuyendo con ideas de valor. - Demuestra interés permanente en mejorar buscando alternativas de formación y capacitación, orientadas a lograr un desempeño sobresaliente. - Aporta soluciones que permitan alcanzar altos estándares de calidad en su ámbito de desempeño.
--	--

NOMBRE	ADAPTACIÓN Y FLEXIBILIDAD ANTE LOS CAMBIOS
DEFINICIÓN	Predisposición para adecuarse a situaciones nuevas o cambiantes, reaccionar positivamente, y aceptar, entender, o introducir nuevos puntos de vista cuando la situación lo precise. Requiere cierta disposición para interpretar la realidad y cambiar las expectativas cuando se producen cambios en el entorno.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Introducir y ser capaz de ayudar a otros a entender y aceptar los cambios. - Mostrar un “saber estar”, en entornos diversos, aceptando nuevas situaciones y eliminando las anteriores. - Buscar y propiciar puntos de acercamiento de posiciones diferentes. - Mostrar apertura, efectuando cambios diversos e incorporándolos a los propios esquemas de conducta. - Prever posibles barreras a los cambios que plantee. - Adaptarse con facilidad a situaciones nuevas.

NOMBRE	TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACIÓN
DEFINICIÓN	Predisposición para trabajar junto a otros de forma colaborativa, ser parte de un equipo y alcanzar juntos los objetivos propuestos, descartando conductas individualistas o competitivas. Implica conocer y entender los efectos de la propia conducta en los resultados del equipo y por tanto ser consciente de la importancia de buscar el desarrollo de sinergias. Implica estar dispuesto a postergar el interés personal en beneficio de las metas colectivas.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Promover la cooperación entre áreas y equipos multidisciplinares manteniendo relaciones positivas en todos los entornos. - Superar obstáculos y mantener la cohesión del equipo. - Motivar al equipo hacia los compromisos asumidos - Potenciar el reconocimiento y resaltar el éxito de los miembros del equipo. - Crear señas de identidad positivas.

4.2. Competencias de Liderazgo y Gestión

NOMBRE	PLANIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO
DEFINICIÓN	Capacidad de establecer y conducir un plan de trabajo para sí mismo y para otros, supervisando el cumplimiento y los tiempos. Implica determinar prioridades, tiempos y recursos de manera efectiva.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Ordena las tareas a realizar en función de los procedimientos y plazos establecidos para el desarrollo de sus funciones. - Capacidad para visualizar oportunidades de mejora y proponer las acciones necesarias para ejecutarlas. - Realiza un permanente seguimiento y supervisión de las tareas asignadas, tanto a sí mismo como al equipo de trabajo, buscando un correcto cumplimiento de los objetivos establecidos.
-------------------------------	---

4.3. Competencias Conductuales

NOMBRE	HABILIDAD PARA ENFRENTAR Y RESOLVER SITUACIONES COMPLEJAS
DEFINICIÓN	Capacidad para identificar y manejar situaciones de presión, contingencia y conflictos, y, al mismo tiempo proponer soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas a las necesidades de los usuarios y los objetivos de la Institución.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Identifica estrategias y acciones para enfrentar situaciones de crisis, dando respuesta oportuna a las contingencias que se presentan, considerando el compromiso con su equipo de trabajo y los usuarios del Centro. - Mantiene autocontrol en todas las situaciones que debe enfrentar en su contexto de trabajo, siendo capaz de dar respuesta o derivar a quien corresponda en el caso de no poder solucionarlo. - Controla las emociones personales y evita las reacciones negativas ante oposición, y hostilidad de los demás, resistiendo las condiciones constantes de estrés. - Actúa con sentido de urgencia, discriminando las distintas situaciones que debe intervenir, priorizando adecuadamente las situaciones que requieren mayor urgencia. - Identifica diversas variables y opciones, considerando las circunstancias, los recursos disponibles y su posible impacto para luego seleccionar la alternativa más adecuada en materia de toma de decisiones. - Mantiene una actitud positiva y persevera ante las adversidades del entorno, generando un impacto mínimo en el desarrollo de su intervención, siendo capaz de reponerse y restablecer su trabajo.
NOMBRE	RELACIONES PROTECTORAS Y DE CONFIANZA CON LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES
DEFINICIÓN	Capacidad para brindar por medio de la relación que establece con el Niño, Niña o Adolescente vínculos que sean percibidos como protectores y lo hagan sentir seguro. Debe ser un ejemplo en la regulación de las propias emociones y sentimientos a efecto de modelar en el Niño, Niña o Adolescente la forma de abordar sus emociones negativas y regular sus sentimientos, permitiéndole reconocer en él o ella una persona sana y estable con quien establecer una relación estable en el tiempo.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Su forma de relacionarse facilita el abordaje de las diversas expresiones emocionales de los NNA y es un ejemplo para otros respecto a lo mismo. - Analiza el impacto que las acciones y/o decisiones de los adultos tienen en el desarrollo integral de los NNA. - Entrega apoyo constante frente a las dificultades que pueda presentar el NNA y mantiene una actitud positiva y respetuosa para buscar soluciones de manera conjunta.

	<ul style="list-style-type: none"> - Promueve el establecimiento de relaciones cordiales, respetuosas y de buen trato entre los adultos de la Residencia y los NNA, entendiendo sus necesidades, emociones y sentimientos, promoviendo ambientes positivos.
NOMBRE	COMPRESIÓN Y EMPATÍA
DEFINICIÓN	Capacidad para comprender al Niño, Niña o Adolescente desde su particular realidad e historia de vida. Se basa en el genuino interés por conocer la situación y antecedentes personales, sociales y familiares de cada Niño, Niña o Adolescente y requiere el desarrollo de habilidades para escuchar atentamente tanto el lenguaje verbal como no verbal, acoger las preocupaciones y responder adecuadamente al tono emocional del Niño, Niña o Adolescente.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las historias de vida y comprende las problemáticas de base de los NNA y a partir de ello entiende sus sentimientos y preocupaciones y proyecta sus posibles comportamientos y reacciones. - Es capaz de comunicarse con los NNA, tanto de manera verbal como no verbal y comprende sus explicaciones, aunque estas sean parciales o imprecisas. - Utiliza su comprensión de la situación de cada NNA para modificar su conducta hacia los comportamientos esperados, consiguiendo que voluntariamente actúen en la dirección adecuada.
NOMBRE	ESTABILIDAD EMOCIONAL, AUTOCONTROL Y OPTIMISMO
DEFINICIÓN	Capacidad de controlar las propias emociones negativas y no reaccionar ante las provocaciones, evitando con ello la escalada de un potencial conflicto. Reaccionar con mesura frente al oposicionismo o agresividad del Niño, Niña o Adolescente y mantener el control emocional aun cuando en el ambiente se mantengan situaciones de crisis o conflicto, no dejándose afectar por ello. Requiere la habilidad para tener una mirada positiva del futuro y rescatar las oportunidades aun en momentos complejos.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Es capaz de revelar sin temor sus propias emociones cuando el ambiente es el adecuado para hacerlo y teniendo siempre a la vista el bienestar de NNA, logrando responder constructivamente a las situaciones complejas con los NNA a pesar del estrés. - En situaciones de crisis o conflicto es capaz de actuar como moderador de la emocionalidad de otros adultos y del desborde emocional de NNA, siendo un modelo para los primeros respecto al autocontrol y ayudando a los segundos a regular su emocionalidad. - Reacciona ignorando las acciones que pueden provocar en si mismo un estado de enfado y continúa su actividad de forma positiva, verbaliza sus emociones en forma adecuada y calmada, lo que le permite manejar situaciones de crisis con los NNA. - Detecta oportunamente y despliega acciones para evitar el desarrollo de conflictos que puedan afectarlo e impacten negativamente el clima y/o desarrollo del trabajo con los NNA.

4.4. Competencias Técnicas

NOMBRE	GESTIÓN DE REDES
DEFINICIÓN	Capacidad para fomentar relaciones colaborativas con otros profesionales, organizaciones o instituciones que permitan crear y consolidar redes de apoyo que sean de beneficio en el desarrollo de los Niños, Niñas y Adolescentes.
NOMBRE	CAPACIDAD DE ESTABLECER UN VÍNCULO TERAPÉUTICO
DEFINICIÓN	Capacidad del profesional para establecer con el Niño, Niña o Adolescente y/o con su familia una relación basada en la confianza, tanto en términos relacionales como técnicos, que les provea de seguridad respecto de la confidencialidad y que genere las condiciones para crear un espacio asertivo que facilite el cambio.

5. CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- a. Definiciones estratégicas internas del Servicio, misión, objetivos estratégicos.
- b. Organización del Servicio: áreas, unidades, funciones, clientes o usuarios internos y externos, procesos y actividades.
- c. Psicología del desarrollo.
- d. Psicología comunitaria.
- e. Intervención familiar
- f. Conocimiento en salud mental o trastornos psiquiátricos y farmacología asociada.
- g. Enfoque de curso de vida.
- h. Intervención basada en la inclusión con adolescentes y familias.
- i. Intervención con adolescentes y familias en base al enfoque de derechos del niño.
- j. Manejo de Office nivel usuario.

6. NORMATIVAS Y DIRECTRICES INSTITUCIONALES

6.1. GENERALES

- a. Ley N° 18.575: Ley Orgánica Constitucional de Bases generales de la Administración del Estado.
- b. D.F.L. N° 29 fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley nº 18.834, sobre estatuto administrativo.
- c. Ley N° 19.653 sobre probidad administrativa aplicable de los órganos de la administración del Estado.
- d. Decreto Ley N° 2.465 Crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica.
- e. Política General de Seguridad de la Información (PGSI) del Servicio Nacional de Menores.

6.2. ESPECÍFICAS PROTECCIÓN DE DERECHOS

- a. Convención sobre los Derechos del Niño y Directrices de cuidado alternativo.
- b. Ley N° 20.286, introduce modificaciones orgánicas y procedimentales a la Ley N° 19.968, crea tribunales de familia.
- c. Ley N° 21.013, tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial.
- d. Ley N° 19.620 dicta normas sobre adopción de menores, y su reglamento.

- e. Ley N° 16.618 Ley de Menores.
- f. Ley N° 20.032 Establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención, y su reglamento.

 SENAME Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Gobierno de Chile	Descriptor y Perfil de Cargo TRABAJADOR(A) SOCIAL DE INTERVENCIÓN ADOLESCENTES	<i>Residencias Familiares</i>
--	---	-----------------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

UNIDAD DE DESEMPEÑO	RESIDENCIA FAMILIAR
JEFATURA DIRECTA	DIRECTOR(A) RESIDENCIA

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

PROPÓSITO PRINCIPAL	Co-liderar el diseño y ejecución de planes de intervención de cada adolescente con énfasis en la recuperación de las experiencias traumáticas y sus efectos en la vinculación con las redes de protección la preparación para la vida independiente y/o adulta.
FUNCIONES CLAVES	<ul style="list-style-type: none"> a. Participar (en lo posible) en la bienvenida de los y las adolescentes a la residencia. b. Co-liderar la planificación y ejecución de acciones para la evaluación integral abordando los ámbitos de intervención individual y comunitario, en función de lo definido con el equipo. c. Desarrollar las acciones de intervención en el espacio de despliegue cotidiano de los y las adolescentes limitando el uso de salas de intervención para situaciones que requieren de mayor privacidad. d. Participar en reuniones de análisis de caso para la elaboración y evaluación de planes de intervención de los adolescentes. e. Promover la vinculación del o la adolescente con las redes de protección social y comunitaria. f. Planificar y desarrollar acciones para la preparación para la vida independiente y/o adulta.

- g. Fomentar los encuentros entre los y las adolescentes y sus familiares o amistades.
- h. Desarrollar acciones de promoción de un ambiente residencial bien tratante.
- i. Apoyar al tutor/a en la ejecución del plan de intervención.
- j. Desarrollar acciones para el abordaje de situaciones complejas al interior de la residencia en base a la normativa vigente.
- k. Participar en la planificación y desarrollo de acciones de búsqueda en casos de salidas no autorizadas de adolescentes de la residencia.
- l. Estar disponible y atento para los adolescentes, mediante una escucha activa y bien tratante, a fin de dar respuesta a sus necesidades y requerimientos.
- m. Participar de reuniones de trabajo con equipo residencial.
- n. Realizar informes de actualización del caso de acuerdo a los lineamientos y exigencias establecidas.
- o. Realizar informes de avances de acuerdo a normativa legal, Ley sobre Tribunales de Familia.
- p. Acompañar el desarrollo de la visita de familiares a la residencia.
- q. Registrar permanentemente las intervenciones realizadas en la plataforma institucional (SENAINFO) y carpetas de intervención.
- r. Transmitir al resto del equipo técnico sobre situaciones que podrían afectar el bienestar del o la adolescente y/o el logro de los objetivos de intervención
- s. Se coordina con abogado del o la adolescente sobre requerimientos de éste y/o su familia.
- t. Asistir a audiencias preparatorias y de juicio en los casos que sea requerido.
- u. Cualquier otra función que le encargue su jefatura jerárquica o técnica o que sea necesaria para el logro de los objetivos y/o el buen funcionamiento de la Residencia.
- v. Realizar sus funciones en base al marco normativo legal vigente acorde al Estatuto Administrativo y la Ley General de Bases de Administración del Estado.

3. REQUISITOS PERSONALES DEL CARGO

EDUCACIÓN	Título de una carrera de, a lo menos, 08 semestres de duración otorgado por una Universidad del Estado o reconocida por éste.
FORMACIÓN	Trabajo Social Deseable especialización en infancia y adolescencia vulnerada Deseable especialización en trabajo con familia y redes.
EXPERIENCIA	2 años de experiencia con población infanto-adolescente.

4. CATÁLOGO DE COMPETENCIAS

4.1. Competencias Transversales

NOMBRE	SERVICIO HACIA LAS PERSONAS
DEFINICIÓN	<p>Posee una comprensión y un actuar concordante con una concepción de derechos humanos, en especial de los derechos de infancia.</p> <p>Capacidad de demostrar sensibilidad por las necesidades y/o demandas de los demás, adoptando una actitud servicial, logrando detectar y resolver los requerimientos y expectativas de manera asertiva, preocupándose por entender y dar solución a éstos.</p>
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Explora las necesidades y/o demandas de las personas respondiendo a los requerimientos y entregando soluciones concretas y eficientes. - Establece criterios que le permiten evaluar las necesidades y niveles de satisfacción de las personas. - Comprende y se interesa por satisfacer las necesidades, demandas y/o requerimientos de las personas, aun cuando no sea solicitado de manera explícita. - Es asertivo a la hora de proponer ideas nuevas o proyectos que competen tanto a su equipo, como a otras áreas dentro de la institución. - Realiza cada acción en el ámbito de su trabajo considerando el impacto que ésta pueda tener en las personas.
NOMBRE	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA Y MEJORA CONTINUA
DEFINICIÓN	<p>Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, en concordancia con la misión y visión del servicio, con foco en la mejora continua a través de la innovación.</p>
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Genera herramientas y estrategias que permiten el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, haciendo las cosas consistentemente bien de forma diferente - Organiza de forma eficiente y creativa los recursos asignados, para el desarrollo de sus funciones y tareas. - Participa proactivamente en la planificación y definición de metas del área de trabajo a la que pertenece, contribuyendo con ideas de valor. - Demuestra interés permanente en mejorar buscando alternativas de formación y capacitación, orientadas a lograr un desempeño sobresaliente. - Aporta soluciones que permitan alcanzar altos estándares de calidad en su ámbito de desempeño.
NOMBRE	ADAPTACIÓN Y FLEXIBILIDAD ANTE LOS CAMBIOS
DEFINICIÓN	<p>Predisposición para adecuarse a situaciones nuevas o cambiantes, reaccionar positivamente, y aceptar, entender, o introducir nuevos puntos de vista cuando la situación lo precise. Requiere cierta disposición para interpretar la realidad y cambiar las expectativas cuando se producen cambios en el entorno.</p>
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Introducir y ser capaz de ayudar a otros a entender y aceptar los cambios. - Mostrar un “saber estar”, en entornos diversos, aceptando nuevas situaciones y eliminando las anteriores. - Buscar y propiciar puntos de acercamiento de posiciones diferentes. - Mostrar apertura, efectuando cambios diversos e incorporándolos a los propios esquemas de conducta.

	<ul style="list-style-type: none"> - Prever posibles barreras a los cambios que plantee. - Adaptarse con facilidad a situaciones nuevas.
NOMBRE	TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACIÓN
DEFINICIÓN	Predisposición para trabajar junto a otros de forma colaborativa, ser parte de un equipo y alcanzar juntos los objetivos propuestos, descartando conductas individualistas o competitivas. Implica conocer y entender los efectos de la propia conducta en los resultados del equipo y por tanto ser consciente de la importancia de buscar el desarrollo de sinergias. Implica estar dispuesto a postergar el interés personal en beneficio de las metas colectivas.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Promover la cooperación entre áreas y equipos multidisciplinares manteniendo relaciones positivas en todos los entornos. - Superar obstáculos y mantener la cohesión del equipo. - Motivar al equipo hacia los compromisos asumidos - Potenciar el reconocimiento y resaltar el éxito de los miembros del equipo. - Crear señas de identidad positivas.

4.2. Competencias de Liderazgo y Gestión

NOMBRE	PLANIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO
DEFINICIÓN	Capacidad de establecer y conducir un plan de trabajo para sí mismo y para otros, supervisando el cumplimiento y los tiempos. Implica determinar prioridades, tiempos y recursos de manera efectiva.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Ordena las tareas a realizar en función de los procedimientos y plazos establecidos para el desarrollo de sus funciones. - Capacidad para visualizar oportunidades de mejora y proponer las acciones necesarias para ejecutarlas. - Realiza un permanente seguimiento y supervisión de las tareas asignadas, tanto a sí mismo como al equipo de trabajo, buscando un correcto cumplimiento de los objetivos establecidos.

4.3. Competencias Conductuales

NOMBRE	HABILIDAD PARA ENFRENTAR Y RESOLVER SITUACIONES COMPLEJAS
DEFINICIÓN	Capacidad para identificar y manejar situaciones de presión, contingencia y conflictos, y, al mismo tiempo proponer soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas a las necesidades de los usuarios y los objetivos de la Institución.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Identifica estrategias y acciones para enfrentar situaciones de crisis, dando respuesta oportuna a las contingencias que se presentan, considerando el compromiso con su equipo de trabajo y los usuarios del Centro. - Mantiene autocontrol en todas las situaciones que debe enfrentar en su contexto de trabajo, siendo capaz de dar respuesta o derivar a quien corresponda en el caso de no poder solucionarlo.

	<ul style="list-style-type: none"> - Controla las emociones personales y evita las reacciones negativas ante oposición, y hostilidad de los demás, resistiendo las condiciones constantes de estrés. - Actúa con sentido de urgencia, discriminando las distintas situaciones que debe intervenir, priorizando adecuadamente las situaciones que requieren mayor urgencia. - Identifica diversas variables y opciones, considerando las circunstancias, los recursos disponibles y su posible impacto para luego seleccionar la alternativa más adecuada en materia de toma de decisiones. - Mantiene una actitud positiva y persevera ante las adversidades del entorno, generando un impacto mínimo en el desarrollo de su intervención, siendo capaz de reponerse y restablecer su trabajo.
NOMBRE	RELACIONES PROTECTORAS Y DE CONFIANZA CON LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES
DEFINICIÓN	Capacidad para brindar por medio de la relación que establece con el Niño, Niña o Adolescente vínculos que sean percibidos como protectores y lo hagan sentir seguro. Debe ser un ejemplo en la regulación de las propias emociones y sentimientos a efecto de modelar en el Niño, Niña o Adolescente la forma de abordar sus emociones negativas y regular sus sentimientos, permitiéndole reconocer en él o ella una persona sana y estable con quien establecer una relación estable en el tiempo.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Su forma de relacionarse facilita el abordaje de las diversas expresiones emocionales de los NNA y es un ejemplo para otros respecto a lo mismo. - Analiza el impacto que las acciones y/o decisiones de los adultos tienen en el desarrollo integral de los NNA. - Entrega apoyo constante frente a las dificultades que pueda presentar el NNA y mantiene una actitud positiva y respetuosa para buscar soluciones de manera conjunta. - Promueve el establecimiento de relaciones cordiales, respetuosas y de buen trato entre los adultos de la Residencia y los NNA, entendiendo sus necesidades, emociones y sentimientos, promoviendo ambientes positivos.
NOMBRE	COMPRESIÓN Y EMPATÍA
DEFINICIÓN	Capacidad para comprender al Niño, Niña o Adolescente desde su particular realidad e historia de vida. Se basa en el genuino interés por conocer la situación y antecedentes personales, sociales y familiares de cada Niño, Niña o Adolescente y requiere el desarrollo de habilidades para escuchar atentamente tanto el lenguaje verbal como no verbal, acoger las preocupaciones y responder adecuadamente al tono emocional del Niño, Niña o Adolescente.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las historias de vida y comprende las problemáticas de base de los NNA y a partir de ello entiende sus sentimientos y preocupaciones y proyecta sus posibles comportamientos y reacciones. - Es capaz de comunicarse con los NNA, tanto de manera verbal como no verbal y comprende sus explicaciones, aunque estas sean parciales o imprecisas. - Utiliza su comprensión de la situación de cada NNA para modificar su conducta hacia los comportamientos esperados, consiguiendo que voluntariamente actúen en la dirección adecuada.

NOMBRE	ESTABILIDAD EMOCIONAL, AUTOCONTROL Y OPTIMISMO
DEFINICIÓN	Capacidad de controlar las propias emociones negativas y no reaccionar ante las provocaciones, evitando con ello la escalada de un potencial conflicto. Reaccionar con mesura frente al oposicionismo o agresividad del Niño, Niña o Adolescente y mantener el control emocional aun cuando en el ambiente se mantengan situaciones de crisis o conflicto, no dejándose afectar por ello. Requiere la habilidad para tener una mirada positiva del futuro y rescatar las oportunidades aun en momentos complejos.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Es capaz de revelar sin temor sus propias emociones cuando el ambiente es el adecuado para hacerlo y teniendo siempre a la vista el bienestar de NNA, logrando responder constructivamente a las situaciones complejas con los NNA a pesar del estrés. - En situaciones de crisis o conflicto es capaz de actuar como moderador de la emocionalidad de otros adultos y del desborde emocional de NNA, siendo un modelo para los primeros respecto al autocontrol y ayudando a los segundos a regular su emocionalidad. - Reacciona ignorando las acciones que pueden provocar en si mismo un estado de enfado y continúa su actividad de forma positiva, verbaliza sus emociones en forma adecuada y calmada, lo que le permite manejar situaciones de crisis con los NNA. - Detecta oportunamente y despliega acciones para evitar el desarrollo de conflictos que puedan afectarlo e impacten negativamente el clima y/o desarrollo del trabajo con los NNA.

4.4. Competencias Técnicas

NOMBRE	GESTIÓN DE REDES
DEFINICIÓN	Capacidad para fomentar relaciones colaborativas con otros profesionales, organizaciones o instituciones que permitan crear y consolidar redes de apoyo que sean de beneficio en el desarrollo de los Niños, Niñas y Adolescentes.

5. CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- a. Definiciones estratégicas internas del Servicio, misión, objetivos estratégicos.
- b. Organización del Servicio: áreas, unidades, funciones, clientes o usuarios internos y externos, procesos y actividades.
- c. Intervención social, familiar y comunitaria.
- d. Manejo de técnicas de intervención en crisis.
- e. Enfoque de curso de vida.
- f. Intervención basada en la inclusión con adolescentes y familias.
- g. Intervención con adolescentes y familias en base al enfoque de derechos del niño.
- h. Manejo de Office nivel usuario.

6. NORMATIVAS Y DIRECTRICES INSTITUCIONALES

6.1. GENERALES

- a. Ley N° 18.575: Ley Orgánica Constitucional de Bases generales de la Administración del Estado.
- b. D.F.L. N° 29 fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley nº 18.834, sobre estatuto administrativo.
- c. Ley N° 19.653 sobre probidad administrativa aplicable de los órganos de la administración del Estado.
- d. Decreto Ley N° 2.465 Crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica.
- e. Política General de Seguridad de la Información (PGSI) del Servicio Nacional de Menores.

6.2. ESPECÍFICAS PROTECCIÓN DE DERECHOS

- a. Convención sobre los Derechos del Niño y Directrices de cuidado alternativo.
- b. Ley N° 20.286, introduce modificaciones orgánicas y procedimentales a la Ley N° 19.968, crea tribunales de familia.
- c. Ley N° 21.013, tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial.
- d. Ley N° 19.620 dicta normas sobre adopción de menores, y su reglamento.
- e. Ley N° 16.618 Ley de Menores.
- f. Ley N° 20.032 Establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención, y su reglamento.



Descriptor y Perfil de Cargo

TRABAJADOR(A) SOCIAL DE INTERVENCIÓN FAMILIAR

Residencias Familiares

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

UNIDAD DE DESEMPEÑO	RESIDENCIA FAMILIAR
JEFATURA DIRECTA	DIRECTOR(A) RESIDENCIA

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

PROPÓSITO PRINCIPAL	Co-liderar el diseño y ejecución de planes de intervención de cada adolescente con énfasis en el fortalecimiento de habilidades parentales de quienes asumirán el cuidado del o la adolescente al momento del egreso y preparación para la vida independiente.
FUNCIONES CLAVES	<ol style="list-style-type: none">Co-liderar la planificación y ejecución de acciones para la evaluación integral abordando los ámbitos de intervención familiar y comunitario, en función de lo definido con el equipo.Co-liderar la planificación y ejecución de acciones del plan de intervención individual abordando los ámbitos de intervención familiar y comunitario, en función de lo definido con el equipo.Participar en reuniones de análisis de caso para la elaboración y evaluación de planes de intervención de los adolescentes.Lidera acciones para la vinculación del o la adolescente y su familia con las redes de protección social y comunitaria.

- e. Realizar acciones semanales de trabajo con la familia o adulto referente de cada adolescente a su cargo –tanto en la residencia como en el domicilio- para el fortalecimiento de habilidades parentales y de dinámicas familiares bien tratantes.
- f. Asesorar y apoyar a las familias en estrategias de generación de ingresos y empleabilidad.
- g. Desarrollar acciones para promover la participación de otros adultos protectores para el aseguramiento de un espacio familiar bien tratante.
- h. Planificar y desarrollar acciones para la preparación y acompañamiento para la vida independiente y/o adulta.
- i. Fomentar los encuentros entre los y las adolescentes y sus familiares o adultos referentes.
- j. Desarrollar acciones de promoción de un ambiente residencial bien tratante.
- k. Desarrollar acciones para el abordaje de situaciones complejas al interior de la residencia en base a la normativa vigente.
- l. Participar en la planificación y desarrollo de acciones de búsqueda en casos de salidas no autorizadas de adolescentes de la residencia.
- m. Estar disponible y atento para los adolescentes, mediante una escucha activa y bien tratante, a fin de dar respuesta a sus necesidades y requerimientos.
- n. Participar de reuniones de trabajo con equipo residencial.
- o. Realizar informes de actualización del caso de acuerdo a los lineamientos y exigencias establecidas.
- p. Realizar informes de avances de acuerdo a normativa legal, Ley sobre Tribunales de Familia.
- q. Acompañar el desarrollo de la visita de familiares a la residencia.
- r. Registrar permanentemente las intervenciones realizadas en la plataforma institucional (SENAINFO) y carpetas de intervención.
- s. Transmitir al resto del equipo técnico sobre situaciones que podrían afectar el bienestar del o la adolescente y/o el logro de los objetivos de intervención
- t. Asistir a audiencias preparatorias y de juicio en los casos que sea requerido.
- u. Cualquier otra función que le encargue su jefatura jerárquica o técnica o que sea necesaria para el logro de los objetivos y/o el buen funcionamiento de la Residencia.
- v. Realizar sus funciones en base al marco normativo legal vigente acorde al Estatuto Administrativo y la Ley General de Bases de Administración del Estado.

3. REQUISITOS PERSONALES DEL CARGO

EDUCACIÓN	Título de una carrera de, a lo menos, 08 semestres de duración otorgado por una Universidad del Estado o reconocida por éste.
FORMACIÓN	Trabajo Social Deseable especialización en infancia y adolescencia vulnerada Deseable especialización en trabajo con familia y redes.
EXPERIENCIA	2 años de experiencia con población infanto-adolescente y/o familias.

4. CATÁLOGO DE COMPETENCIAS

4.1. Competencias Transversales

NOMBRE	SERVICIO HACIA LAS PERSONAS
DEFINICIÓN	<p>Posee una comprensión y un actuar concordante con una concepción de derechos humanos, en especial de los derechos de infancia.</p> <p>Capacidad de demostrar sensibilidad por las necesidades y/o demandas de los demás, adoptando una actitud servicial, logrando detectar y resolver los requerimientos y expectativas de manera asertiva, preocupándose por entender y dar solución a éstos.</p>
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Explora las necesidades y/o demandas de las personas respondiendo a los requerimientos y entregando soluciones concretas y eficientes. - Establece criterios que le permiten evaluar las necesidades y niveles de satisfacción de las personas. - Comprende y se interesa por satisfacer las necesidades, demandas y/o requerimientos de las personas, aun cuando no sea solicitado de manera explícita. - Es asertivo a la hora de proponer ideas nuevas o proyectos que competen tanto a su equipo, como a otras áreas dentro de la institución. - Realiza cada acción en el ámbito de su trabajo considerando el impacto que ésta pueda tener en las personas.
NOMBRE	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA Y MEJORA CONTINUA
DEFINICIÓN	<p>Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, en concordancia con la misión y visión del servicio, con foco en la mejora continua a través de la innovación.</p>
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Genera herramientas y estrategias que permiten el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, haciendo las cosas consistentemente bien de forma diferente - Organiza de forma eficiente y creativa los recursos asignados, para el desarrollo de sus funciones y tareas. - Participa proactivamente en la planificación y definición de metas del área de trabajo a la que pertenece, contribuyendo con ideas de valor. - Demuestra interés permanente en mejorar buscando alternativas de formación y capacitación, orientadas a lograr un desempeño sobresaliente. - Aporta soluciones que permitan alcanzar altos estándares de calidad en su ámbito de desempeño.
NOMBRE	ADAPTACIÓN Y FLEXIBILIDAD ANTE LOS CAMBIOS
DEFINICIÓN	<p>Predisposición para adecuarse a situaciones nuevas o cambiantes, reaccionar positivamente, y aceptar, entender, o introducir nuevos puntos de vista cuando la situación lo precise. Requiere cierta disposición para interpretar la realidad y cambiar las expectativas cuando se producen cambios en el entorno.</p>

CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Introducir y ser capaz de ayudar a otros a entender y aceptar los cambios. - Mostrar un “saber estar”, en entornos diversos, aceptando nuevas situaciones y eliminando las anteriores. - Buscar y propiciar puntos de acercamiento de posiciones diferentes. - Mostrar apertura, efectuando cambios diversos e incorporándolos a los propios esquemas de conducta. - Prever posibles barreras a los cambios que plantee. - Adaptarse con facilidad a situaciones nuevas.
------------------------	---

NOMBRE	TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACIÓN
DEFINICIÓN	Predisposición para trabajar junto a otros de forma colaborativa, ser parte de un equipo y alcanzar juntos los objetivos propuestos, descartando conductas individualistas o competitivas. Implica conocer y entender los efectos de la propia conducta en los resultados del equipo y por tanto ser consciente de la importancia de buscar el desarrollo de sinergias. Implica estar dispuesto a postergar el interés personal en beneficio de las metas colectivas.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Promover la cooperación entre áreas y equipos multidisciplinares manteniendo relaciones positivas en todos los entornos. - Superar obstáculos y mantener la cohesión del equipo. - Motivar al equipo hacia los compromisos asumidos - Potenciar el reconocimiento y resaltar el éxito de los miembros del equipo. - Crear señas de identidad positivas.

4.2. Competencias de Liderazgo y Gestión

NOMBRE	PLANIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO
DEFINICIÓN	Capacidad de establecer y conducir un plan de trabajo para sí mismo y para otros, supervisando el cumplimiento y los tiempos. Implica determinar prioridades, tiempos y recursos de manera efectiva.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Ordena las tareas a realizar en función de los procedimientos y plazos establecidos para el desarrollo de sus funciones. - Capacidad para visualizar oportunidades de mejora y proponer las acciones necesarias para ejecutarlas. - Realiza un permanente seguimiento y supervisión de las tareas asignadas, tanto a sí mismo como al equipo de trabajo, buscando un correcto cumplimiento de los objetivos establecidos.

4.3. Competencias Conductuales

NOMBRE	HABILIDAD PARA ENFRENTAR Y RESOLVER SITUACIONES COMPLEJAS
--------	---

DEFINICIÓN	Capacidad para identificar y manejar situaciones de presión, contingencia y conflictos, y, al mismo tiempo proponer soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas a las necesidades de los usuarios y los objetivos de la Institución.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Identifica estrategias y acciones para enfrentar situaciones de crisis, dando respuesta oportuna a las contingencias que se presentan, considerando el compromiso con su equipo de trabajo y los usuarios del Centro. - Mantiene autocontrol en todas las situaciones que debe enfrentar en su contexto de trabajo, siendo capaz de dar respuesta o derivar a quien corresponda en el caso de no poder solucionarlo. - Controla las emociones personales y evita las reacciones negativas ante oposición, y hostilidad de los demás, resistiendo las condiciones constantes de estrés. - Actúa con sentido de urgencia, discriminando las distintas situaciones que debe intervenir, priorizando adecuadamente las situaciones que requieren mayor urgencia. - Identifica diversas variables y opciones, considerando las circunstancias, los recursos disponibles y su posible impacto para luego seleccionar la alternativa más adecuada en materia de toma de decisiones. - Mantiene una actitud positiva y persevera ante las adversidades del entorno, generando un impacto mínimo en el desarrollo de su intervención, siendo capaz de reponerse y restablecer su trabajo.
NOMBRE	RELACIONES PROTECTORAS Y DE CONFIANZA CON LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES
DEFINICIÓN	Capacidad para brindar por medio de la relación que establece con el Niño, Niña o Adolescente vínculos que sean percibidos como protectores y lo hagan sentir seguro. Debe ser un ejemplo en la regulación de las propias emociones y sentimientos a efecto de modelar en el Niño, Niña o Adolescente la forma de abordar sus emociones negativas y regular sus sentimientos, permitiéndole reconocer en él o ella una persona sana y estable con quien establecer una relación estable en el tiempo.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Su forma de relacionarse facilita el abordaje de las diversas expresiones emocionales de los NNA y es un ejemplo para otros respecto a lo mismo. - Analiza el impacto que las acciones y/o decisiones de los adultos tienen en el desarrollo integral de los NNA. - Entrega apoyo constante frente a las dificultades que pueda presentar el NNA y mantiene una actitud positiva y respetuosa para buscar soluciones de manera conjunta. - Promueve el establecimiento de relaciones cordiales, respetuosas y de buen trato entre los adultos de la Residencia y los NNA, entendiendo sus necesidades, emociones y sentimientos, promoviendo ambientes positivos.
NOMBRE	COMPRESIÓN Y EMPATÍA
DEFINICIÓN	Capacidad para comprender al Niño, Niña o Adolescente desde su particular realidad e historia de vida. Se basa en el genuino interés por conocer la situación y antecedentes personales, sociales y familiares de cada Niño, Niña o Adolescente y requiere el desarrollo de habilidades para escuchar atentamente tanto el lenguaje verbal como no verbal, acoger las preocupaciones y responder adecuadamente al tono emocional del Niño, Niña o Adolescente.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las historias de vida y comprende las problemáticas de base de los NNA y a partir de ello entiende sus sentimientos y preocupaciones y proyecta sus posibles comportamientos y reacciones. - Es capaz de comunicarse con los NNA, tanto de manera verbal como no verbal y comprende sus explicaciones, aunque estas sean parciales o imprecisas. - Utiliza su comprensión de la situación de cada NNA para modificar su conducta hacia los comportamientos esperados, consiguiendo que voluntariamente actúen en la dirección adecuada.
NOMBRE	ESTABILIDAD EMOCIONAL, AUTOCONTROL Y OPTIMISMO
DEFINICIÓN	Capacidad de controlar las propias emociones negativas y no reaccionar ante las provocaciones, evitando con ello la escalada de un potencial conflicto. Reaccionar con mesura frente al opositorismo o agresividad del Niño, Niña o Adolescente y mantener el control emocional aun cuando en el ambiente se mantengan situaciones de crisis o conflicto, no dejándose afectar por ello. Requiere la habilidad para tener una mirada positiva del futuro y rescatar las oportunidades aun en momentos complejos.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Es capaz de revelar sin temor sus propias emociones cuando el ambiente es el adecuado para hacerlo y teniendo siempre a la vista el bienestar de NNA, logrando responder constructivamente a las situaciones complejas con los NNA a pesar del estrés. - En situaciones de crisis o conflicto es capaz de actuar como moderador de la emocionalidad de otros adultos y del desborde emocional de NNA, siendo un modelo para los primeros respecto al autocontrol y ayudando a los segundos a regular su emocionalidad. - Reacciona ignorando las acciones que pueden provocar en si mismo un estado de enfado y continúa su actividad de forma positiva, verbaliza sus emociones en forma adecuada y calmada, lo que le permite manejar situaciones de crisis con los NNA. - Detecta oportunamente y despliega acciones para evitar el desarrollo de conflictos que puedan afectarlo e impacten negativamente el clima y/o desarrollo del trabajo con los NNA.

4.4. Competencias Técnicas

NOMBRE	GESTIÓN DE REDES
DEFINICIÓN	Capacidad para fomentar relaciones colaborativas con otros profesionales, organizaciones o instituciones que permitan crear y consolidar redes de apoyo que sean de beneficio en el desarrollo de los Niños, Niñas y Adolescentes.
NOMBRE	COMPROMISO CON LA INTERVENCIÓN
DEFINICIÓN	Capacidad de detectar los estados emocionales de niños, niñas y adolescentes, observando permanentemente las manifestaciones conductuales, con el fin de establecer las intervenciones adecuadas, en un contexto de empatía y compromiso.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- Mantiene una actitud permanente de observación, con el objetivo de estar informado de los detalles en relación al desarrollo de los niños, niñas y adolescentes, incorporando en sus intervenciones dichos elementos.
- Se pone en el lugar de los otros, siendo capaz de actuar en base a ello, mostrando una actitud colaborativa con su equipo de trabajo y de disposición empática con los niños, niñas y adolescentes.
- Modifica sus objetivos o acciones para responder con rapidez a las adversidades o cambio de prioridades relacionadas con su función, favoreciendo la calidad de la intervención.
- Muestra compromiso con el seguimiento de los casos que evalúa, mostrando un interés permanente por el avance y cierre de sus casos.

5. CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- Definiciones estratégicas internas del Servicio, misión, objetivos estratégicos.
- Organización del Servicio: áreas, unidades, funciones, clientes o usuarios internos y externos, procesos y actividades.
- Intervención social, familiar y comunitaria.
- Manejo de técnicas de intervención en crisis.
- Enfoque de curso de vida.
- Intervención basada en la inclusión con adolescentes y familias.
- Intervención con adolescentes y familias en base al enfoque de derechos del niño.
- Manejo de Office nivel usuario.

6. NORMATIVAS Y DIRECTRICES INSTITUCIONALES

6.1. GENERALES

- Ley N° 18.575: Ley Orgánica Constitucional de Bases generales de la Administración del Estado.
- D.F.L. N° 29 fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley n° 18.834, sobre estatuto administrativo.
- Ley N° 19.653 sobre probidad administrativa aplicable de los órganos de la administración del Estado.
- Decreto Ley N° 2.465 Crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica.
- Política General de Seguridad de la Información (PGSI) del Servicio Nacional de Menores.

6.2. ESPECÍFICAS PROTECCIÓN DE DERECHOS

- Convención sobre los Derechos del Niño y Directrices de cuidado alternativo.
- Ley N° 20.286, introduce modificaciones orgánicas y procedimentales a la Ley N° 19.968, crea tribunales de familia.
- Ley N° 21.013, tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial.
- Ley N° 19.620 dicta normas sobre adopción de menores, y su reglamento.
- Ley N° 16.618 Ley de Menores.
- Ley N° 20.032 Establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención, y su reglamento.



SENAME
Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Gobierno de Chile

Descriptor y Perfil de Cargo

TÉCNICO EN ENFERMERÍA DE NIVEL SUPERIOR

*Residencias
Familiares*

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

UNIDAD DE DESEMPEÑO	RESIDENCIA FAMILIAR
JEFATURA DIRECTA	DIRECTOR(A) RESIDENCIA

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

PROPÓSITO PRINCIPAL	Ejecutar acciones de intervención en el ámbito de la salud de cada adolescente promoviendo que él o la adolescente desarrolle habilidades de cuidado en dicho ámbito.
FUNCIONES CLAVES	a. Participar en la planificación y ejecución de acciones relacionadas al cuidado de salud del o la adolescente.

- b. Desarrollar las actividades establecidas para el equipo de Salud de la residencia, de acuerdo a lineamientos y normativa vigente.
- c. Identificar necesidades de salud física y emocional de los adolescentes a fin de dar respuesta a sus necesidades y requerimientos participando activamente en el proceso de intervención diaria.
- d. Desarrollar acciones educativas con los adolescentes que presenten un diagnóstico de salud a fin de fomentar que tengan conocimiento y logren reconocer la sintomatología propia de dicho diagnóstico.
- e. Desarrollar acciones educativas con los adolescentes con tratamiento farmacológico (física o mental) para fomentar que tengan conocimiento sobre los efectos principales y secundarios del mismo.
- f. Configurarse como un adulto de confianza para los o las adolescentes.
- g. Promover y motivar la participación de los adolescentes en las actividades internas y externas de la residencia.
- h. Promover el desarrollo de hábitos de higiene y cuidado personal.
- i. Dar cumplimiento a las normas e instrucciones emanadas por la Dirección Nacional (Deprode/Unidad de Salud) y Dirección Regional, de acuerdo a lineamientos y normativa vigente.
- j. Ejecutar técnicas de Enfermería destinadas a satisfacer las necesidades de los adolescentes, que le sean asignadas.
- k. Administrar y registrar tratamientos farmacológicos orales, de acuerdo a prescripción médica e indicaciones de su jefatura directa y lineamientos técnicos.
- l. Observar y controlar los signos, síntomas y comunicarlos oportunamente a su jefatura directa.
- m. Realizar acciones técnicas destinadas al tratamiento de los adolescentes, asegurando el buen trato.
- n. Colaborar en asistencia clínica y procedimientos de salud especiales.
- o. Reforzar las indicaciones y educación impartidas por los profesionales clínicos a los adolescentes.
- p. Realizar solicitud de insumos clínicos a su jefatura para la continuidad operacional de la residencia, de acuerdo a normativa vigente.
- q. Registrar e informar oportunamente a TENS que asume el siguiente turno sobre novedades, al momento del cambio de turno de trabajo, en base al procedimiento establecido.
- r. Registrar y actualizar las atenciones programadas o incidentales de salud de los adolescentes, en ficha clínica y otros registros establecidos para ello.
- s. Revisar y ordenar periódicamente fichas clínicas y completarlas con los registros médicos.
- t. Desarrollar acciones para el abordaje de situaciones complejas al interior de la residencia en función de la normativa vigente.
- u. Cualquier otra función que le encargue su jefatura jerárquica o técnica o que sea necesaria para el logro de los objetivos y/o el buen funcionamiento de la Residencia.
- v. Realizar sus funciones en base al marco normativo legal vigente acorde al Estatuto Administrativo y Ley General de Bases de Administración del Estado.

3. REQUISITOS PERSONALES DEL CARGO

EDUCACIÓN	Título técnico otorgado por un establecimiento educacional del Estado o reconocido por éste.
FORMACIÓN	Enfermería. Acreditación mínima de 1.600 horas en un Centro de Formación Técnica autorizado por el Ministerio de Salud. *Excluyente: Certificado de inscripción en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud.
EXPERIENCIA	2 años de ejercicio profesional o 1 año de ejercicio profesional en atención de población infanto adolescente.

4. CATÁLOGO DE COMPETENCIAS

4.1. Competencias Transversales

NOMBRE	SERVICIO HACIA LAS PERSONAS
DEFINICIÓN	Posee una comprensión y un actuar concordante con una concepción de derechos humanos, en especial de los derechos de infancia. Capacidad de demostrar sensibilidad por las necesidades y/o demandas de los demás, adoptando una actitud servicial, logrando detectar y resolver los requerimientos y expectativas de manera asertiva, preocupándose por entender y dar solución a éstos.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none">- Explora las necesidades y/o demandas de las personas respondiendo a los requerimientos y entregando soluciones concretas y eficientes.- Establece criterios que le permiten evaluar las necesidades y niveles de satisfacción de las personas.- Comprende y se interesa por satisfacer las necesidades, demandas y/o requerimientos de las personas, aun cuando no sea solicitado de manera explícita.- Es asertivo a la hora de proponer ideas nuevas o proyectos que competen tanto a su equipo, como a otras áreas dentro de la institución.- Realiza cada acción en el ámbito de su trabajo considerando el impacto que ésta pueda tener en las personas.
NOMBRE	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA Y MEJORA CONTINUA
DEFINICIÓN	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, en concordancia con la misión y visión del servicio, con foco en la mejora continua a través de la innovación.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none">- Genera herramientas y estrategias que permiten el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, haciendo las cosas consistentemente bien de forma diferente- Organiza de forma eficiente y creativa los recursos asignados, para el desarrollo de sus funciones y tareas.- Participa proactivamente en la planificación y definición de metas del área de trabajo a la que pertenece, contribuyendo con ideas de valor.

	<ul style="list-style-type: none"> - Demuestra interés permanente en mejorar buscando alternativas de formación y capacitación, orientadas a lograr un desempeño sobresaliente. - Aporta soluciones que permitan alcanzar altos estándares de calidad en su ámbito de desempeño.
NOMBRE	ADAPTACIÓN Y FLEXIBILIDAD ANTE LOS CAMBIOS
DEFINICIÓN	Predisposición para adecuarse a situaciones nuevas o cambiantes, reaccionar positivamente, y aceptar, entender, o introducir nuevos puntos de vista cuando la situación lo precise. Requiere cierta disposición para interpretar la realidad y cambiar las expectativas cuando se producen cambios en el entorno.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Ser consciente de la necesidad de cambio de conducta en situaciones concretas cuando haya indicios que así lo demuestren. - Modificar sus planes para alcanzar los objetivos cuando se justifica la necesidad de hacerlo. - Mostrar flexibilidad al aplicar planes, normas o procedimientos.

NOMBRE	TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACIÓN
DEFINICIÓN	Predisposición para trabajar junto a otros de forma colaborativa, ser parte de un equipo y alcanzar juntos los objetivos propuestos, descartando conductas individualistas o competitivas. Implica conocer y entender los efectos de la propia conducta en los resultados del equipo y por tanto ser consciente de la importancia de buscar el desarrollo de sinergias. Implica estar dispuesto a postergar el interés personal en beneficio de las metas colectivas.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Colaborar con sus compañeros y superiores sin necesidad de ser requerido. - Mantener a los demás miembros, colaboradores y superiores, informados sobre los temas que afecten al grupo. - Participar de forma activa en las actividades del grupo. - Demandar opiniones y puntos de vista. - Valorar las contribuciones de otros miembros.

4.2. Competencias Conductuales

NOMBRE	HABILIDAD PARA ENFRENTAR Y RESOLVER SITUACIONES COMPLEJAS
DEFINICIÓN	Capacidad para identificar y manejar situaciones de presión, contingencia y conflictos, y, al mismo tiempo proponer soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas a las necesidades de los usuarios y los objetivos de la Institución.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Identifica estrategias y acciones para enfrentar situaciones de crisis, dando respuesta oportuna a las contingencias que se presentan, considerando el compromiso con su equipo de trabajo y los usuarios del Centro. - Mantiene autocontrol en todas las situaciones que debe enfrentar en su contexto de trabajo, siendo capaz de dar respuesta o derivar a quien corresponda en el caso de no poder solucionarlo.

	<ul style="list-style-type: none"> - Controla las emociones personales y evita las reacciones negativas ante oposición, y hostilidad de los demás, resistiendo las condiciones constantes de estrés. - Actúa con sentido de urgencia, discriminando las distintas situaciones que debe intervenir, priorizando adecuadamente las situaciones que requieren mayor urgencia. - Identifica diversas variables y opciones, considerando las circunstancias, los recursos disponibles y su posible impacto para luego seleccionar la alternativa más adecuada en materia de toma de decisiones. - Mantiene una actitud positiva y persevera ante las adversidades del entorno, generando un impacto mínimo en el desarrollo de su intervención, siendo capaz de reponerse y restablecer su trabajo.
NOMBRE	RELACIONES PROTECTORAS Y DE CONFIANZA CON LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES
DEFINICIÓN	Capacidad para brindar por medio de la relación que establece con el Niño, Niña o Adolescente vínculos que sean percibidos como protectores y lo hagan sentir seguro. Debe ser un ejemplo en la regulación de las propias emociones y sentimientos a efecto de modelar en el Niño, Niña o Adolescente la forma de abordar sus emociones negativas y regular sus sentimientos, permitiéndole reconocer en él o ella una persona sana y estable con quien establecer una relación estable en el tiempo.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Busca activamente oportunidades para desarrollar relaciones importantes de protección y confianza con los NNA, - Es capaz de considerar el impacto que sus acciones y/o decisiones tienen en el desarrollo integral de los NNA. - Muestra genuino interés y participa en las diferentes actividades e intereses de los NNA, manteniendo un estilo cordial de participación y conservando su rol de adulto protector. - Establece relaciones cordiales, respetuosas y de buen trato con NNA entendiendo sus necesidades, emociones y sentimientos.
NOMBRE	COMPRESIÓN Y EMPATÍA
DEFINICIÓN	Capacidad para comprender al Niño, Niña o Adolescente desde su particular realidad e historia de vida. Se basa en el genuino interés por conocer la situación y antecedentes personales, sociales y familiares de cada Niño, Niña o Adolescente y requiere el desarrollo de habilidades para escuchar atentamente tanto el lenguaje verbal como no verbal, acoger las preocupaciones y responder adecuadamente al tono emocional del Niño, Niña o Adolescente.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las historias de vida y entiende los pensamientos y sentimientos de los NNA en dicho contexto, pudiendo explicar a partir de ello sus diversos comportamientos y manifestaciones emocionales. - Hace un esfuerzo consciente para ponerse en el lugar del otro y comunicarse de manera adecuada, guardando consistencia entre su comunicación verbal y no verbal. - A partir de la comprensión que tiene de la situación de cada joven es capaz de adecuar su propia conducta en la medida que eso le permita influir positivamente en ellos.
NOMBRE	ESTABILIDAD EMOCIONAL, AUTOCONTROL Y OPTIMISMO

DEFINICIÓN	Capacidad de controlar las propias emociones negativas y no reaccionar ante las provocaciones, evitando con ello la escalada de un potencial conflicto. Reaccionar con mesura frente al oposicionismo o agresividad del Niño, Niña o Adolescente y mantener el control emocional aun cuando en el ambiente se mantengan situaciones de crisis o conflicto, no dejándose afectar por ello. Requiere la habilidad para tener una mirada positiva del futuro y rescatar las oportunidades aun en momentos complejos.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - No se deja llevar por sus impulsos, muestra una actitud tranquila y positiva frente a los NNA en situaciones de crisis. No cae en la tentación de actuar sin pensar, a pesar que sienta emociones fuertes logra controlarlas manteniendo su estabilidad emocional. - Ayuda a los NNA a comprender sus propias emociones y a regular desbordes emocionales. - Siente emociones fuertes en situaciones complejas, tales como enfado, frustración extrema o estrés elevado, pero las controla y continúa actuando o trabajando con calma.

4.3. Competencias Técnicas

NOMBRE	GESTIÓN DE REDES
DEFINICIÓN	Capacidad para fomentar relaciones colaborativas con otros profesionales, organizaciones o instituciones que permitan crear y consolidar redes de apoyo que sean de beneficio en el desarrollo de los Niños, Niñas y Adolescentes.
NOMBRE	IDENTIFICACIÓN Y ABORDAJE DE NECESIDADES DE SALUD
DEFINICIÓN	Capacidad para identificar y establecer una intervención efectiva, con la finalidad de abordar las necesidades de salud de un sujeto de atención altamente complejo.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Revisa de manera prolija y exhaustiva las necesidades de salud que presenta el sujeto de atención. - Identifica indicadores relevantes para otorgar la intervención adecuada, acorde a sus funciones, considerando las características de las personas que debe atender. - Informa los hallazgos de acuerdo a la importancia y prioridad que estos presenten, así como propone acciones oportunas tendientes a responder a las necesidades de salud que presente el sujeto de atención. - Comprende y es capaz de ejecutar el plan de acción más eficiente para atender las necesidades de salud del sujeto de atención, orientado de acuerdo a las normas e instrucciones.

5. CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- a. Definiciones estratégicas internas del Servicio, misión, objetivos estratégicos.
- b. Organización del Servicio: áreas, unidades, funciones, clientes o usuarios internos y externos, procesos y actividades.
- c. Enfoque de derechos del niño
- d. Intervención sanitaria basada en el enfoque de inclusión
- e. Intervención sanitaria basada en el enfoque de curso de vida.

- f. Ley de derechos y deberes de los pacientes 20.584.
- g. Norma de botiquín, reglamento de farmacias (D.S 466/84).
- h. Reglamento de estupefacientes (D.S 404/84).
- i. Reglamento de psicotrópicos (D.S 405/84).
- j. Norma de autorización sanitaria.
- k. Norma de sala REAS.
- l. Conocimiento en precauciones estándar en la atención de salud.
- m. Decreto N° 41 Reglamento Ley 20.584 sobre Fichas Clínicas.

6. NORMATIVAS Y DIRECTRICES INSTITUCIONALES

6.1. GENERALES

- a. Ley N° 18.575: Ley Orgánica Constitucional de Bases generales de la Administración del Estado.
- b. D.F.L. N° 29 fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley nº 18.834, sobre estatuto administrativo.
- c. Ley N° 19.653 sobre probidad administrativa aplicable de los órganos de la administración del Estado.
- d. Decreto Ley N° 2.465 Crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica.
- e. Política General de Seguridad de la Información (PGSI) del Servicio Nacional de Menores.

6.2. ESPECÍFICAS PROTECCIÓN DE DERECHOS

- a. Convención sobre los Derechos del Niño y Directrices de cuidado alternativo.
- b. Ley N° 20.286, introduce modificaciones orgánicas y procedimentales a la Ley N° 19.968, crea tribunales de familia.
- c. Ley N° 21.013, tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial.
- d. Ley N° 19.620 dicta normas sobre adopción de menores, y su reglamento.
- e. Ley N° 16.618 Ley de Menores.
- f. Ley N° 20.032 Establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención, y su reglamento.
- g. Decreto N°944 (Reglamento Ley de Adopción).
- h. Decreto N°841 (Reglamento Ley N°20.032).



Descriptor y Perfil de Cargo
PSICOPEDAGOGO

*Residencias
Familiares*

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

UNIDAD DE DESEMPEÑO	RESIDENCIA FAMILIAR
JEFATURA DIRECTA	DIRECTOR(A) RESIDENCIA

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

PROPÓSITO PRINCIPAL	Contribuir en el diseño y ejecución del plan de intervención de cada adolescente con énfasis en el ámbito educativo, desarrollando acciones tendientes a favorecer la educación formal e informal de los y las adolescentes.
FUNCIONES CLAVES	<ul style="list-style-type: none"> a. Participar en la planificación y ejecución de la evaluación integral abordando el ámbito de la educación. b. Desarrollar acciones de apoyo educativo individual con aquellos/as adolescentes que presenten necesidades educativas especiales o bien, aquellos que se encuentren escolarizados. c. Desarrollar acciones para el fortalecimiento de ámbitos evaluados como psicopedagógicos disminuidos. d. Desarrollar reuniones con duplas psicosociales y docentes de establecimientos educacionales en los que se encuentran matriculados a fin de apoyar el proceso de escolar. e. Apoyar procesos de inserción escolar de aquellos/as adolescentes que lo requieran. f. Apoyar procesos de nivelación de estudios, mediante la gestión necesaria para la rendición de exámenes libres y proceso de aprendizaje, de aquellos/as adolescentes que se encuentren fuera del sistema escolar. g. Realizar actividades de apresto y refuerzo escolar a los adolescentes según sus características y necesidades. h. Colaborar en la orientación de los procesos de enseñanza aprendizaje y de adaptación en distintas etapas educativas. i. Participar en reuniones de análisis de caso y evaluación de procesos de intervención. j. Potenciar las funciones ejecutivas de los adolescentes, para favorecer el desarrollo personal y académico de ellos. k. Diseñar programa o módulos de adaptación escolar, que contemple elementos básicos de la normativa de convivencia escolar de los establecimientos educacionales. l. Diseñar programas (módulos) para abordar distintos problemas y/o trastornos de aprendizaje que presenten los estudiantes. m. Diseñar Planes de Potenciación Individuales, de acuerdo a las características de cada adolescente. n. Cualquier otra función que le encargue su jefatura jerárquica o técnica o que sea necesaria para el logro de los objetivos y/o el buen funcionamiento de la Residencia. o. Realizar sus funciones en base al marco normativo legal vigente acorde al Estatuto Administrativo y Ley General de Bases de Administración del Estado.

3. REQUISITOS PERSONALES DEL CARGO

EDUCACIÓN	Título de una carrera de, a lo menos, 08 semestres de duración otorgado por una Universidad del Estado o reconocida por éste.
FORMACIÓN	Psicopedagogía.
EXPERIENCIA	2 años de experiencia profesional y 1 año vinculado a la temática

4. CATÁLOGO DE COMPETENCIAS

4.1. Competencias Transversales

NOMBRE	SERVICIO HACIA LAS PERSONAS
DEFINICIÓN	<p>Posee una comprensión y un actuar concordante con una concepción de derechos humanos, en especial de los derechos de infancia.</p> <p>Capacidad de demostrar sensibilidad por las necesidades y/o demandas de los demás, adoptando una actitud servicial, logrando detectar y resolver los requerimientos y expectativas de manera asertiva, preocupándose por entender y dar solución a éstos.</p>
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Explora las necesidades y/o demandas de las personas respondiendo a los requerimientos y entregando soluciones concretas y eficientes. - Establece criterios que le permiten evaluar las necesidades y niveles de satisfacción de las personas. - Comprende y se interesa por satisfacer las necesidades, demandas y/o requerimientos de las personas, aun cuando no sea solicitado de manera explícita. - Es asertivo a la hora de proponer ideas nuevas o proyectos que competen tanto a su equipo, como a otras áreas dentro de la institución. - Realiza cada acción en el ámbito de su trabajo considerando el impacto que ésta pueda tener en las personas.
NOMBRE	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA Y MEJORA CONTINUA
DEFINICIÓN	<p>Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, en concordancia con la misión y visión del servicio, con foco en la mejora continua a través de la innovación.</p>
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Genera herramientas y estrategias que permiten el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, haciendo las cosas consistentemente bien de forma diferente - Organiza de forma eficiente y creativa los recursos asignados, para el desarrollo de sus funciones y tareas. - Participa proactivamente en la planificación y definición de metas del área de trabajo a la que pertenece, contribuyendo con ideas de valor. - Demuestra interés permanente en mejorar buscando alternativas de formación y capacitación, orientadas a lograr un desempeño sobresaliente. - Aporta soluciones que permitan alcanzar altos estándares de calidad en su ámbito de desempeño.
NOMBRE	ADAPTACIÓN Y FLEXIBILIDAD ANTE LOS CAMBIOS
DEFINICIÓN	<p>Predisposición para adecuarse a situaciones nuevas o cambiantes, reaccionar positivamente, y aceptar, entender, o introducir nuevos puntos de vista cuando la situación lo precise. Requiere cierta disposición para interpretar la realidad y cambiar las expectativas cuando se producen cambios en el entorno.</p>
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Introducir y ser capaz de ayudar a otros a entender y aceptar los cambios. - Mostrar un “saber estar”, en entornos diversos, aceptando nuevas situaciones y eliminando las anteriores. - Buscar y propiciar puntos de acercamiento de posiciones diferentes.

	<ul style="list-style-type: none"> - Mostrar apertura, efectuando cambios diversos e incorporándolos a los propios esquemas de conducta. - Prever posibles barreras a los cambios que plantee. - Adaptarse con facilidad a situaciones nuevas.
NOMBRE	TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACIÓN
DEFINICIÓN	Predisposición para trabajar junto a otros de forma colaborativa, ser parte de un equipo y alcanzar juntos los objetivos propuestos, descartando conductas individualistas o competitivas. Implica conocer y entender los efectos de la propia conducta en los resultados del equipo y por tanto ser consciente de la importancia de buscar el desarrollo de sinergias. Implica estar dispuesto a postergar el interés personal en beneficio de las metas colectivas.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Promover la cooperación entre áreas y equipos multidisciplinares manteniendo relaciones positivas en todos los entornos. - Superar obstáculos y mantener la cohesión del equipo. - Motivar al equipo hacia los compromisos asumidos - Potenciar el reconocimiento y resaltar el éxito de los miembros del equipo. - Crear señas de identidad positivas.

4.2. Competencias de Liderazgo y Gestión

NOMBRE	PLANIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO
DEFINICIÓN	Capacidad de establecer y conducir un plan de trabajo para sí mismo y para otros, supervisando el cumplimiento y los tiempos. Implica determinar prioridades, tiempos y recursos de manera efectiva.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Ordena las tareas a realizar en función de los procedimientos y plazos establecidos para el desarrollo de sus funciones. - Capacidad para visualizar oportunidades de mejora y proponer las acciones necesarias para ejecutarlas. - Realiza un permanente seguimiento y supervisión de las tareas asignadas, tanto a sí mismo como al equipo de trabajo, buscando un correcto cumplimiento de los objetivos establecidos.

4.3. Competencias Conductuales

NOMBRE	HABILIDAD PARA ENFRENTAR Y RESOLVER SITUACIONES COMPLEJAS
DEFINICIÓN	Capacidad para identificar y manejar situaciones de presión, contingencia y conflictos, y, al mismo tiempo proponer soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas a las necesidades de los usuarios y los objetivos de la Institución.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Identifica estrategias y acciones para enfrentar situaciones de crisis, dando respuesta oportuna a las contingencias que se presentan, considerando el compromiso con su equipo de trabajo y los usuarios del Centro. - Mantiene autocontrol en todas las situaciones que debe enfrentar en su contexto de trabajo, siendo capaz de dar respuesta o derivar a quien corresponda en el caso de no poder solucionarlo.

	<ul style="list-style-type: none"> - Controla las emociones personales y evita las reacciones negativas ante oposición, y hostilidad de los demás, resistiendo las condiciones constantes de estrés. - Actúa con sentido de urgencia, discriminando las distintas situaciones que debe intervenir, priorizando adecuadamente las situaciones que requieren mayor urgencia. - Identifica diversas variables y opciones, considerando las circunstancias, los recursos disponibles y su posible impacto para luego seleccionar la alternativa más adecuada en materia de toma de decisiones. - Mantiene una actitud positiva y persevera ante las adversidades del entorno, generando un impacto mínimo en el desarrollo de su intervención, siendo capaz de reponerse y restablecer su trabajo.
NOMBRE	RELACIONES PROTECTORAS Y DE CONFIANZA CON LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES
DEFINICIÓN	Capacidad para brindar por medio de la relación que establece con el Niño, Niña o Adolescente vínculos que sean percibidos como protectores y lo hagan sentir seguro. Debe ser un ejemplo en la regulación de las propias emociones y sentimientos a efecto de modelar en el Niño, Niña o Adolescente la forma de abordar sus emociones negativas y regular sus sentimientos, permitiéndole reconocer en él o ella una persona sana y estable con quien establecer una relación estable en el tiempo.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Su forma de relacionarse facilita el abordaje de las diversas expresiones emocionales de los NNA y es un ejemplo para otros respecto a lo mismo. - Analiza el impacto que las acciones y/o decisiones de los adultos tienen en el desarrollo integral de los NNA. - Entrega apoyo constante frente a las dificultades que pueda presentar el NNA y mantiene una actitud positiva y respetuosa para buscar soluciones de manera conjunta. - Promueve el establecimiento de relaciones cordiales, respetuosas y de buen trato entre los adultos de la Residencia y los NNA, entendiendo sus necesidades, emociones y sentimientos, promoviendo ambientes positivos.
NOMBRE	COMPRESIÓN Y EMPATÍA
DEFINICIÓN	Capacidad para comprender al Niño, Niña o Adolescente desde su particular realidad e historia de vida. Se basa en el genuino interés por conocer la situación y antecedentes personales, sociales y familiares de cada Niño, Niña o Adolescente y requiere el desarrollo de habilidades para escuchar atentamente tanto el lenguaje verbal como no verbal, acoger las preocupaciones y responder adecuadamente al tono emocional del Niño, Niña o Adolescente.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las historias de vida y comprende las problemáticas de base de los NNA y a partir de ello entiende sus sentimientos y preocupaciones y proyecta sus posibles comportamientos y reacciones. - Es capaz de comunicarse con los NNA, tanto de manera verbal como no verbal y comprende sus explicaciones, aunque estas sean parciales o imprecisas. - Utiliza su comprensión de la situación de cada NNA para modificar su conducta hacia los comportamientos esperados, consiguiendo que voluntariamente actúen en la dirección adecuada.

NOMBRE	ESTABILIDAD EMOCIONAL, AUTOCONTROL Y OPTIMISMO
DEFINICIÓN	Capacidad de controlar las propias emociones negativas y no reaccionar ante las provocaciones, evitando con ello la escalada de un potencial conflicto. Reaccionar con mesura frente al oposicionismo o agresividad del Niño, Niña o Adolescente y mantener el control emocional aun cuando en el ambiente se mantengan situaciones de crisis o conflicto, no dejándose afectar por ello. Requiere la habilidad para tener una mirada positiva del futuro y rescatar las oportunidades aun en momentos complejos.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Es capaz de revelar sin temor sus propias emociones cuando el ambiente es el adecuado para hacerlo y teniendo siempre a la vista el bienestar de NNA, logrando responder constructivamente a las situaciones complejas con los NNA a pesar del estrés. - En situaciones de crisis o conflicto es capaz de actuar como moderador de la emocionalidad de otros adultos y del desborde emocional de NNA, siendo un modelo para los primeros respecto al autocontrol y ayudando a los segundos a regular su emocionalidad. - Reacciona ignorando las acciones que pueden provocar en si mismo un estado de enfado y continúa su actividad de forma positiva, verbaliza sus emociones en forma adecuada y calmada, lo que le permite manejar situaciones de crisis con los NNA. - Detecta oportunamente y despliega acciones para evitar el desarrollo de conflictos que puedan afectarlo e impacten negativamente el clima y/o desarrollo del trabajo con los NNA.

4.4. Competencias Técnicas

NOMBRE	GESTIÓN DE REDES
DEFINICIÓN	Capacidad para fomentar relaciones colaborativas con otros profesionales, organizaciones o instituciones que permitan crear y consolidar redes de apoyo que sean de beneficio en el desarrollo de los Niños, Niñas y Adolescentes.
NOMBRE	FORTALECIMIENTO DEL DESARROLLO EVOLUTIVO
DEFINICIÓN	Capacidad para diseñar, fortalecer e implementar actividades que favorezcan los procesos de intervención de los niño/as, adolescentes y sus familias, desplegando sus conocimientos técnicos orientados al desarrollo integral individual y colectivo de los usuarios de manera colaborativa.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Planifica en colaboración con otros, las actividades de estimulación de cada nivel de acuerdo a perfil de niño/a y adolescente, rango etario e integración, considerando las necesidades particulares de cada niños, niñas y adolescentes. - Planifica, diseña, implementa y da seguimiento a las actividades de los planes de intervención individual de acuerdo a las necesidades de los usuarios de manera colaborativa con los diversos interventores de dichos planes.

- Propone y orienta a la familia directa de los niños/as estrategias y estilos de crianza con el fin de fortalecer sus habilidades parentales, favoreciendo un desarrollo adecuado de vínculo afectivo, en coordinación con los diferentes interventores del proceso del niño/a y adolescentes.

5. CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- Definiciones estratégicas internas del Servicio, misión, objetivos estratégicos.
- Organización del Servicio: áreas, unidades, funciones, clientes o usuarios internos y externos, procesos y actividades.
- Intervención ocupacional basada en el enfoque de inclusión y curso de vida.
- Intervenciones ocupacionales familiares.
- Intervenciones ocupacionales con adolescentes.
- Prevención de situaciones de desajuste.
- Promoción de estrategias de cuidado basadas en el buen trato.

6. NORMATIVAS Y DIRECTRICES INSTITUCIONALES

6.1. GENERALES

- Ley N° 18.575: Ley Orgánica Constitucional de Bases generales de la Administración del Estado.
- D.F.L. N° 29 fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley n° 18.834, sobre estatuto administrativo.
- Ley N° 19.653 sobre probidad administrativa aplicable de los órganos de la administración del Estado.
- Decreto Ley N° 2.465 Crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica.
- Política General de Seguridad de la Información (PGSI) del Servicio Nacional de Menores.

6.2. ESPECÍFICAS PROTECCIÓN DE DERECHOS

- Convención sobre los Derechos del Niño y Directrices de cuidado alternativo.
- Ley N° 20.286, introduce modificaciones orgánicas y procedimentales a la Ley N° 19.968, crea tribunales de familia.
- Ley N° 21.013, tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial.
- Ley N° 19.620 dicta normas sobre adopción de menores, y su reglamento.
- Ley N° 16.618 Ley de Menores.
- Ley N° 20.032 Establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención, y su reglamento.
- Decreto N°944 (Reglamento Ley de Adopción).
- Decreto N°841 (Reglamento Ley N°20.032).

Descriptor y Perfil de Cargo

TERAPEUTA OCUPACIONAL

*Residencias
Familiares*

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

UNIDAD DE DESEMPEÑO	RESIDENCIA FAMILIAR
JEFATURA DIRECTA	DIRECTOR(A) RESIDENCIA

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

	<p>PROPÓSITO PRINCIPAL</p> <p>Contribuir al diseño y ejecución del plan de intervención de los adolescentes con énfasis en el desarrollo de un plan de rutina diaria que se ajuste a las necesidades y características de cada uno/a, así como desarrollar actividades de apoyo al desarrollo de autonomía e independencia.</p>
<p>FUNCIONES CLAVES</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Participar en la elaboración y ejecución de la evaluación integral, abordando aspectos del ámbito individual. b. Participar en la elaboración y ejecución del plan de intervención. c. Desarrollar en conjunto con cada adolescente y su tutor de referencia la rutina diaria. d. Apoyar el desarrollo de la rutina diaria de cada adolescente. e. Evaluar y valorar las capacidades y habilidades de los adolescentes. f. Participar en asambleas quincenales desarrolladas con los adolescentes.

- g. Evaluar y valorar las capacidades y habilidades de los distintos adolescentes, a modo de mejorar los niveles de autonomía e independencia conducentes al mejor desarrollo en todos los ámbitos.
- h. Desarrollar acciones de intervención específicas con aquellos adolescentes que requieran apoyo de terapia ocupacional.
- i. Confeccionar, prescribir y operacionalizar apoyos técnicos, entrenamiento y asesoría a los equipos de intervención directa.
- j. Participar de la elaboración de informes, para las entidades externas que lo soliciten.
- k. Desarrollar intervención individual y grupal con enfoque socio ocupacional a los adolescentes.
- l. Diseñar y ejecutar acciones que faciliten la entrega de una contención ambiental en la residencia.
- m. Realizar intervenciones individuales y grupales con los adolescentes, a objeto de fomentar la regulación emocional, En función de sus características y necesidades.
- n. Participar en la ejecución de intervención en situación de desajuste emocional y/o conductual de los adolescentes en base a lo establecido por el Servicio.
- o. Formular indicaciones para otros programas que conformen la oferta socioeducativa, estableciendo indicadores de riesgo, avance y logro.
- p. Elaborar marco de convivencia interna en forma semestral.
- q. Trabajar individualmente con cada adolescente el contenido y regulación del Marco de Convivencia Interna.
- r. Asesorar a familias, equipo de intervención directa y profesionales de otras especialidades, en el ámbito de su competencia.
- s. Realizar educación continua a funcionarios/as en base a necesidades detectadas en la residencia, de acuerdo a su ámbito de competencia.
- t. Cualquier otra función que le encargue su jefatura jerárquica o técnica o que sea necesaria para el logro de los objetivos y/o el buen funcionamiento de la Residencia.
- u. Realizar sus funciones en base al marco normativo legal vigente acorde al Estatuto Administrativo y Ley General de Bases de Administración del Estado.

3. REQUISITOS PERSONALES DEL CARGO

EDUCACIÓN	Título de una carrera de, a lo menos, 08 semestres de duración otorgado por una Universidad del Estado o reconocida por éste.
FORMACIÓN	Terapeuta Ocupacional.
EXPERIENCIA	2 años de experiencia profesional y 1 año vinculado a la temática

4. CATÁLOGO DE COMPETENCIAS

4.1. Competencias Transversales

NOMBRE	SERVICIO HACIA LAS PERSONAS
DEFINICIÓN	<p>Posee una comprensión y un actuar concordante con una concepción de derechos humanos, en especial de los derechos de infancia.</p> <p>Capacidad de demostrar sensibilidad por las necesidades y/o demandas de los demás, adoptando una actitud servicial, logrando detectar y resolver los requerimientos y expectativas de manera asertiva, preocupándose por entender y dar solución a éstos.</p>
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Explora las necesidades y/o demandas de las personas respondiendo a los requerimientos y entregando soluciones concretas y eficientes. - Establece criterios que le permiten evaluar las necesidades y niveles de satisfacción de las personas. - Comprende y se interesa por satisfacer las necesidades, demandas y/o requerimientos de las personas, aun cuando no sea solicitado de manera explícita. - Es asertivo a la hora de proponer ideas nuevas o proyectos que competen tanto a su equipo, como a otras áreas dentro de la institución. - Realiza cada acción en el ámbito de su trabajo considerando el impacto que ésta pueda tener en las personas.
NOMBRE	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA Y MEJORA CONTINUA
DEFINICIÓN	<p>Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, en concordancia con la misión y visión del servicio, con foco en la mejora continua a través de la innovación.</p>
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Genera herramientas y estrategias que permiten el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, haciendo las cosas consistentemente bien de forma diferente - Organiza de forma eficiente y creativa los recursos asignados, para el desarrollo de sus funciones y tareas. - Participa proactivamente en la planificación y definición de metas del área de trabajo a la que pertenece, contribuyendo con ideas de valor. - Demuestra interés permanente en mejorar buscando alternativas de formación y capacitación, orientadas a lograr un desempeño sobresaliente. - Aporta soluciones que permitan alcanzar altos estándares de calidad en su ámbito de desempeño.
NOMBRE	ADAPTACIÓN Y FLEXIBILIDAD ANTE LOS CAMBIOS
DEFINICIÓN	<p>Predisposición para adecuarse a situaciones nuevas o cambiantes, reaccionar positivamente, y aceptar, entender, o introducir nuevos puntos de vista cuando la situación lo precise. Requiere cierta disposición para interpretar la realidad y cambiar las expectativas cuando se producen cambios en el entorno.</p>
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Introducir y ser capaz de ayudar a otros a entender y aceptar los cambios. - Mostrar un “saber estar”, en entornos diversos, aceptando nuevas situaciones y eliminando las anteriores. - Buscar y propiciar puntos de acercamiento de posiciones diferentes.

	<ul style="list-style-type: none"> - Mostrar apertura, efectuando cambios diversos e incorporándolos a los propios esquemas de conducta. - Prever posibles barreras a los cambios que plantee. - Adaptarse con facilidad a situaciones nuevas.
NOMBRE	TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACIÓN
DEFINICIÓN	Predisposición para trabajar junto a otros de forma colaborativa, ser parte de un equipo y alcanzar juntos los objetivos propuestos, descartando conductas individualistas o competitivas. Implica conocer y entender los efectos de la propia conducta en los resultados del equipo y por tanto ser consciente de la importancia de buscar el desarrollo de sinergias. Implica estar dispuesto a postergar el interés personal en beneficio de las metas colectivas.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Promover la cooperación entre áreas y equipos multidisciplinares manteniendo relaciones positivas en todos los entornos. - Superar obstáculos y mantener la cohesión del equipo. - Motivar al equipo hacia los compromisos asumidos - Potenciar el reconocimiento y resaltar el éxito de los miembros del equipo. - Crear señas de identidad positivas.

4.2. Competencias de Liderazgo y Gestión

NOMBRE	PLANIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO
DEFINICIÓN	Capacidad de establecer y conducir un plan de trabajo para sí mismo y para otros, supervisando el cumplimiento y los tiempos. Implica determinar prioridades, tiempos y recursos de manera efectiva.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Ordena las tareas a realizar en función de los procedimientos y plazos establecidos para el desarrollo de sus funciones. - Capacidad para visualizar oportunidades de mejora y proponer las acciones necesarias para ejecutarlas. - Realiza un permanente seguimiento y supervisión de las tareas asignadas, tanto a sí mismo como al equipo de trabajo, buscando un correcto cumplimiento de los objetivos establecidos.

4.3. Competencias Conductuales

NOMBRE	HABILIDAD PARA ENFRENTAR Y RESOLVER SITUACIONES COMPLEJAS
DEFINICIÓN	Capacidad para identificar y manejar situaciones de presión, contingencia y conflictos, y, al mismo tiempo proponer soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas a las necesidades de los usuarios y los objetivos de la Institución.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Identifica estrategias y acciones para enfrentar situaciones de crisis, dando respuesta oportuna a las contingencias que se presentan, considerando el compromiso con su equipo de trabajo y los usuarios del Centro.

	<ul style="list-style-type: none"> - Mantiene autocontrol en todas las situaciones que debe enfrentar en su contexto de trabajo, siendo capaz de dar respuesta o derivar a quien corresponda en el caso de no poder solucionarlo. - Controla las emociones personales y evita las reacciones negativas ante oposición, y hostilidad de los demás, resistiendo las condiciones constantes de estrés. - Actúa con sentido de urgencia, discriminando las distintas situaciones que debe intervenir, priorizando adecuadamente las situaciones que requieren mayor urgencia. - Identifica diversas variables y opciones, considerando las circunstancias, los recursos disponibles y su posible impacto para luego seleccionar la alternativa más adecuada en materia de toma de decisiones. - Mantiene una actitud positiva y persevera ante las adversidades del entorno, generando un impacto mínimo en el desarrollo de su intervención, siendo capaz de reponerse y restablecer su trabajo.
NOMBRE	RELACIONES PROTECTORAS Y DE CONFIANZA CON LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES
DEFINICIÓN	Capacidad para brindar por medio de la relación que establece con el Niño, Niña o Adolescente vínculos que sean percibidos como protectores y lo hagan sentir seguro. Debe ser un ejemplo en la regulación de las propias emociones y sentimientos a efecto de modelar en el Niño, Niña o Adolescente la forma de abordar sus emociones negativas y regular sus sentimientos, permitiéndole reconocer en él o ella una persona sana y estable con quien establecer una relación estable en el tiempo.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Su forma de relacionarse facilita el abordaje de las diversas expresiones emocionales de los NNA y es un ejemplo para otros respecto a lo mismo. - Analiza el impacto que las acciones y/o decisiones de los adultos tienen en el desarrollo integral de los NNA. - Entrega apoyo constante frente a las dificultades que pueda presentar el NNA y mantiene una actitud positiva y respetuosa para buscar soluciones de manera conjunta. - Promueve el establecimiento de relaciones cordiales, respetuosas y de buen trato entre los adultos de la Residencia y los NNA, entendiendo sus necesidades, emociones y sentimientos, promoviendo ambientes positivos.
NOMBRE	COMPRESIÓN Y EMPATÍA
DEFINICIÓN	Capacidad para comprender al Niño, Niña o Adolescente desde su particular realidad e historia de vida. Se basa en el genuino interés por conocer la situación y antecedentes personales, sociales y familiares de cada Niño, Niña o Adolescente y requiere el desarrollo de habilidades para escuchar atentamente tanto el lenguaje verbal como no verbal, acoger las preocupaciones y responder adecuadamente al tono emocional del Niño, Niña o Adolescente.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las historias de vida y comprende las problemáticas de base de los NNA y a partir de ello entiende sus sentimientos y preocupaciones y proyecta sus posibles comportamientos y reacciones. - Es capaz de comunicarse con los NNA, tanto de manera verbal como no verbal y comprende sus explicaciones, aunque estas sean parciales o imprecisas.

	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliza su comprensión de la situación de cada NNA para modificar su conducta hacia los comportamientos esperados, consiguiendo que voluntariamente actúen en la dirección adecuada.
NOMBRE	ESTABILIDAD EMOCIONAL, AUTOCONTROL Y OPTIMISMO
DEFINICIÓN	Capacidad de controlar las propias emociones negativas y no reaccionar ante las provocaciones, evitando con ello la escalada de un potencial conflicto. Reaccionar con mesura frente al oposicionismo o agresividad del Niño, Niña o Adolescente y mantener el control emocional aun cuando en el ambiente se mantengan situaciones de crisis o conflicto, no dejándose afectar por ello. Requiere la habilidad para tener una mirada positiva del futuro y rescatar las oportunidades aun en momentos complejos.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Es capaz de revelar sin temor sus propias emociones cuando el ambiente es el adecuado para hacerlo y teniendo siempre a la vista el bienestar de NNA, logrando responder constructivamente a las situaciones complejas con los NNA a pesar del estrés. - En situaciones de crisis o conflicto es capaz de actuar como moderador de la emocionalidad de otros adultos y del desborde emocional de NNA, siendo un modelo para los primeros respecto al autocontrol y ayudando a los segundos a regular su emocionalidad. - Reacciona ignorando las acciones que pueden provocar en si mismo un estado de enfado y continúa su actividad de forma positiva, verbaliza sus emociones en forma adecuada y calmada, lo que le permite manejar situaciones de crisis con los NNA. - Detecta oportunamente y despliega acciones para evitar el desarrollo de conflictos que puedan afectarlo e impacten negativamente el clima y/o desarrollo del trabajo con los NNA.
NOMBRE	FORTALECIMIENTO DEL DESARROLLO EVOLUTIVO
DEFINICIÓN	Capacidad para diseñar, fortalecer e implementar actividades que favorezcan los procesos de intervención de los niño/as, adolescentes y sus familias, desplegando sus conocimientos técnicos orientados al desarrollo integral individual y colectivo de los usuarios de manera colaborativa.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Planifica en colaboración con otros, las actividades de estimulación de cada nivel de acuerdo a perfil de niño/a y adolescente, rango etario e integración, considerando las necesidades particulares de cada niños, niñas y adolescentes. - Planifica, diseña, implementa y da seguimiento a las actividades de los planes de intervención individual de acuerdo a las necesidades de los usuarios de manera colaborativa con los diversos interventores de dichos planes. - Propone y orienta a la familia directa de los niños/as estrategias y estilos de crianza con el fin de fortalecer sus habilidades parentales, favoreciendo un desarrollo adecuado de vínculo afectivo, en coordinación con los diferentes interventores del proceso del niño/a y adolescentes.

4.4. Competencias Técnicas

NOMBRE	GESTIÓN DE REDES
DEFINICIÓN	Capacidad para fomentar relaciones colaborativas con otros profesionales, organizaciones o instituciones que permitan crear y consolidar redes de apoyo que sean de beneficio en el desarrollo de los Niños, Niñas y Adolescentes.

5. CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- a. Definiciones estratégicas internas del Servicio, misión, objetivos estratégicos.
- b. Organización del Servicio: áreas, unidades, funciones, clientes o usuarios internos y externos, procesos y actividades.
- c. Intervención ocupacional basada en el enfoque de inclusión y curso de vida.
- d. Intervenciones ocupacionales familiares.
- e. Intervenciones ocupacionales con adolescentes.
- f. Prevención de situaciones de desajuste.
- g. Promoción de estrategias de cuidado basadas en el buen trato.

6. NORMATIVAS Y DIRECTRICES INSTITUCIONALES

6.1. GENERALES

- a. Ley N° 18.575: Ley Orgánica Constitucional de Bases generales de la Administración del Estado.
- b. D.F.L. N° 29 fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley nº 18.834, sobre estatuto administrativo.
- c. Ley N° 19.653 sobre probidad administrativa aplicable de los órganos de la administración del Estado.
- d. Decreto Ley N° 2.465 Crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica.
- e. Política General de Seguridad de la Información (PGSI) del Servicio Nacional de Menores.

6.2. ESPECÍFICAS PROTECCIÓN DE DERECHOS

- a. Convención sobre los Derechos del Niño y Directrices de cuidado alternativo.
- b. Ley N° 20.286, introduce modificaciones orgánicas y procedimentales a la Ley N° 19.968, crea tribunales de familia.
- c. Ley N° 21.013, tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial.
- d. Ley N° 19.620 dicta normas sobre adopción de menores, y su reglamento.
- e. Ley N° 16.618 Ley de Menores.
- f. Ley N° 20.032 Establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención, y su reglamento.
- g. Decreto N°944 (Reglamento Ley de Adopción).
- h. Decreto N°841 (Reglamento Ley N°20.032).



SENAME
Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Gobierno de Chile

Descriptor y Perfil de Cargo

ABOGADO

*Residencias
Familiares*

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

UNIDAD DE DESEMPEÑO	RESIDENCIA FAMILIAR
JEFATURA DIRECTA	COORDINADOR UPRODE DIRECCION REGIONAL

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

PROPÓSITO PRINCIPAL	Asegurar procesos de representación jurídica de los niños, niñas y adolescentes de la Residencia Familiar sean de calidad y acordes a sus características y necesidades.
FUNCIONES CLAVES	<ol style="list-style-type: none">Revisar de forma mensual con curador ad litem las causas proteccionales de cada uno de los adolescentes ingresados a las residencias familiares que tiene asignadas.Participar como asesor jurídico de los equipos en materias proteccionales y penales.Capacitar a los funcionarios de la residencia familiar en procedimientos legales relativos a los ámbitos proteccionales y penales.Colaborar en reuniones de análisis de caso, desarrollo de mesas de trabajo, que sean solicitados por su jefatura.Asesorar a la Dirección de la residencia en todas las materias legales.Realizar intervenciones directas con el NNA para la preparación de audiencias y dar respuesta integral a los requerimientos judiciales.Capacitar e informar a los jóvenes respecto de sus procesos judiciales.Asesorar en temas técnicos en la elaboración del Plan de Intervención Individual.Participar en audiencias en los Tribunales de Familia y/o Garantía cuando fuese necesario.Coordinar, registrar, calendarizar e informar a profesionales respecto de las audiencias en Tribunales de Familia y/o Garantía y oral en lo penal.Registrar en carpeta individual de cada niño, niña o adolescente el estado de avance de la situación judicial.Registrar las acciones, cuando corresponda en la plataforma Senainfo.Realizar sus funciones en base al marco normativo legal vigente acorde al Estatuto Administrativo y Ley General de Bases de Administración del Estado.

3. REQUISITOS PERSONALES DEL CARGO

EDUCACIÓN	Título de una carrera de, a lo menos, 08 semestres de duración otorgado por una Universidad del Estado o reconocida por éste.
FORMACIÓN	Abogado
EXPERIENCIA	2 años de experiencia profesional vinculado a la temática

4. CATÁLOGO DE COMPETENCIAS

4.1. Competencias Transversales

NOMBRE	SERVICIO HACIA LAS PERSONAS
DEFINICIÓN	Posee una comprensión y un actuar concordante con una concepción de derechos humanos, en especial de los derechos de infancia. Capacidad de demostrar sensibilidad por las necesidades y/o demandas de los demás, adoptando una actitud servicial, logrando detectar y resolver los requerimientos y expectativas de manera asertiva, preocupándose por entender y dar solución a éstos.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none">- Explora las necesidades y/o demandas de las personas respondiendo a los requerimientos y entregando soluciones concretas y eficientes.- Establece criterios que le permiten evaluar las necesidades y niveles de satisfacción de las personas.- Comprende y se interesa por satisfacer las necesidades, demandas y/o requerimientos de las personas, aun cuando no sea solicitado de manera explícita.- Es asertivo a la hora de proponer ideas nuevas o proyectos que competen tanto a su equipo, como a otras áreas dentro de la institución.- Realiza cada acción en el ámbito de su trabajo considerando el impacto que ésta pueda tener en las personas.
NOMBRE	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA Y MEJORA CONTINUA
DEFINICIÓN	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, en concordancia con la misión y visión del servicio, con foco en la mejora continua a través de la innovación.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none">- Genera herramientas y estrategias que permiten el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, haciendo las cosas consistentemente bien de forma diferente- Organiza de forma eficiente y creativa los recursos asignados, para el desarrollo de sus funciones y tareas.- Participa proactivamente en la planificación y definición de metas del área de trabajo a la que pertenece, contribuyendo con ideas de valor.- Demuestra interés permanente en mejorar buscando alternativas de formación y capacitación, orientadas a lograr un desempeño sobresaliente.

	- Aporta soluciones que permitan alcanzar altos estándares de calidad en su ámbito de desempeño.
NOMBRE	ADAPTACIÓN Y FLEXIBILIDAD ANTE LOS CAMBIOS
DEFINICIÓN	Predisposición para adecuarse a situaciones nuevas o cambiantes, reaccionar positivamente, y aceptar, entender, o introducir nuevos puntos de vista cuando la situación lo precise. Requiere cierta disposición para interpretar la realidad y cambiar las expectativas cuando se producen cambios en el entorno.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Introducir y ser capaz de ayudar a otros a entender y aceptar los cambios. - Mostrar un “saber estar”, en entornos diversos, aceptando nuevas situaciones y eliminando las anteriores. - Buscar y propiciar puntos de acercamiento de posiciones diferentes. - Mostrar apertura, efectuando cambios diversos e incorporándolos a los propios esquemas de conducta. - Prever posibles barreras a los cambios que plantee. - Adaptarse con facilidad a situaciones nuevas.
NOMBRE	TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACIÓN
DEFINICIÓN	Predisposición para trabajar junto a otros de forma colaborativa, ser parte de un equipo y alcanzar juntos los objetivos propuestos, descartando conductas individualistas o competitivas. Implica conocer y entender los efectos de la propia conducta en los resultados del equipo y por tanto ser consciente de la importancia de buscar el desarrollo de sinergias. Implica estar dispuesto a postergar el interés personal en beneficio de las metas colectivas.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Promover la cooperación entre áreas y equipos multidisciplinares manteniendo relaciones positivas en todos los entornos. - Superar obstáculos y mantener la cohesión del equipo. - Motivar al equipo hacia los compromisos asumidos - Potenciar el reconocimiento y resaltar el éxito de los miembros del equipo. - Crear señas de identidad positivas.

4.2. Competencias de Liderazgo y Gestión

NOMBRE	PLANIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO
DEFINICIÓN	Capacidad de establecer y conducir un plan de trabajo para sí mismo y para otros, supervisando el cumplimiento y los tiempos. Implica determinar prioridades, tiempos y recursos de manera efectiva.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Ordena las tareas a realizar en función de los procedimientos y plazos establecidos para el desarrollo de sus funciones. - Capacidad para visualizar oportunidades de mejora y proponer las acciones necesarias para ejecutarlas. - Realiza un permanente seguimiento y supervisión de las tareas asignadas, tanto a sí mismo como al equipo de trabajo, buscando un correcto cumplimiento de los objetivos establecidos.

4.3. Competencias Conductuales

NOMBRE	RELACIONES PROTECTORAS Y DE CONFIANZA CON LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES
DEFINICIÓN	Capacidad para brindar por medio de la relación que establece con el Niño, Niña o Adolescente vínculos que sean percibidos como protectores y lo hagan sentir seguro. Debe ser un ejemplo en la regulación de las propias emociones y sentimientos a efecto de modelar en el Niño, Niña o Adolescente la forma de abordar sus emociones negativas y regular sus sentimientos, permitiéndole reconocer en él o ella una persona sana y estable con quien establecer una relación estable en el tiempo.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Busca activamente oportunidades para desarrollar relaciones importantes de protección y confianza con los NNA, - Es capaz de considerar el impacto que sus acciones y/o decisiones tienen en el desarrollo integral de los NNA. - Muestra genuino interés y participa en las diferentes actividades e intereses de los NNA, manteniendo un estilo cordial de participación y conservando su rol de adulto protector. - Establece relaciones cordiales, respetuosas y de buen trato con NNA entendiendo sus necesidades, emociones y sentimientos.
NOMBRE	COMPRESIÓN Y EMPATÍA
DEFINICIÓN	Capacidad para comprender al Niño, Niña o Adolescente desde su particular realidad e historia de vida. Se basa en el genuino interés por conocer la situación y antecedentes personales, sociales y familiares de cada Niño, Niña o Adolescente y requiere el desarrollo de habilidades para escuchar atentamente tanto el lenguaje verbal como no verbal, acoger las preocupaciones y responder adecuadamente al tono emocional del Niño, Niña o Adolescente.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las historias de vida y entiende los pensamientos y sentimientos de los NNA en dicho contexto, pudiendo explicar a partir de ello sus diversos comportamientos y manifestaciones emocionales. - Hace un esfuerzo consciente para ponerse en el lugar del otro y comunicarse de manera adecuada, guardando consistencia entre su comunicación verbal y no verbal. - A partir de la comprensión que tiene de la situación de cada joven es capaz de adecuar su propia conducta en la medida que eso le permita influir positivamente en ellos.
NOMBRE	ESTABILIDAD EMOCIONAL, AUTOCONTROL Y OPTIMISMO
DEFINICIÓN	Capacidad de controlar las propias emociones negativas y no reaccionar ante las provocaciones, evitando con ello la escalada de un potencial conflicto. Reaccionar con mesura frente al opositorismo o agresividad del Niño, Niña o Adolescente y mantener el control emocional aun cuando en el ambiente se mantengan situaciones de crisis o conflicto, no dejándose afectar por ello. Requiere la habilidad para tener una mirada positiva del futuro y rescatar las oportunidades aun en momentos complejos.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Es capaz de revelar sin temor sus propias emociones cuando el ambiente es el adecuado para hacerlo y teniendo siempre a la vista el bienestar de NNA, logrando responder constructivamente a las situaciones complejas con los NNA a pesar del estrés. - En situaciones de crisis o conflicto es capaz de actuar como moderador de la emocionalidad de otros adultos y del desborde emocional de NNA, siendo un modelo para los primeros respecto al autocontrol y ayudando a los segundos a regular su emocionalidad. - Reacciona ignorando las acciones que pueden provocar en si mismo un estado de enfado y continúa su actividad de forma positiva, verbaliza sus emociones en forma adecuada y calmada, lo que le permite manejar situaciones de crisis con los NNA. - Detecta oportunamente y despliega acciones para evitar el desarrollo de conflictos que puedan afectarlo e impacten negativamente el clima y/o desarrollo del trabajo con los NNA.
-------------------------------	---

4.4. Competencias Técnicas

NOMBRE	CAPACIDAD PARA ADMINISTRAR Y ORGANIZAR INFORMACIÓN
DEFINICIÓN	Capacidad de manejo en métodos de registro y clasificación de manera rigurosa, clara y eficiente, que permita la adecuada administración de datos e información confidencial asociada a los procesos judiciales y de permanencia de los niños, niñas y adolescentes en la institución.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Es riguroso y eficiente en el registro de datos que permite el oportuno acceso a la información que administra y al adecuado uso de esta en el flujo de procesos de la institución. - Administra información confidencial, manteniendo la debida reserva de los antecedentes que maneja. - Clasifica sus funciones de acuerdo al orden de prioridad según las exigencias establecidas dentro de los procesos institucionales y los requerimientos de los superiores jerárquicos.

5. CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- a. Definiciones estratégicas internas del Servicio, misión, objetivos estratégicos.
- b. Organización del Servicio: áreas, unidades, funciones, clientes o usuarios internos y externos, procesos y actividades.
- c. Conocimiento de tramitación en materia penal y responsabilidad penal adolescente.
- d. Conocimiento relativo a Estatuto Administrativo.
- e. Ley 19.968 que crea los Tribunales de Familia.
- f. Ley de Menores Nº 16.618.
- g. Ley de maltrato Nº 21.013.

- h. Ley de Responsabilidad Penal Adolescente Nº 20.084.
- i. Tramitación ante Tribunales de Familia, en específico en procedimientos especiales contenidos en el Título Cuarto, Párrafo primero de la ley 19.968.

6. NORMATIVAS Y DIRECTRICES INSTITUCIONALES

6.1. GENERALES

- a. Ley Nº 18.575: Ley Orgánica Constitucional de Bases generales de la Administración del Estado.
- b. D.F.L. Nº 29 fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley nº 18.834, sobre estatuto administrativo.
- c. Ley Nº 19.653 sobre probidad administrativa aplicable de los órganos de la administración del Estado.
- d. Decreto Ley Nº 2.465 Crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica.
- e. Política General de Seguridad de la Información (PGSI) del Servicio Nacional de Menores.

6.2. ESPECÍFICAS PROTECCIÓN DE DERECHOS

- a. Convención sobre los Derechos del Niño y Directrices de cuidado alternativo.
- b. Ley Nº 20.286, introduce modificaciones orgánicas y procedimentales a la Ley Nº 19.968, crea tribunales de familia.
- c. Ley Nº 21.013, tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial.
- d. Ley Nº 19.620 dicta normas sobre adopción de menores, y su reglamento.
- e. Ley Nº 16.618 Ley de Menores.
- f. Ley Nº 20.032 Establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención, y su reglamento.
- g. Ley de Responsabilidad Penal Adolescente Nº 20.084 y su Reglamento.



SENAME
Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Gobierno de Chile

Descriptor y Perfil de Cargo **SUPERVISOR CLÍNICO**

*Residencias
Familiares*

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

UNIDAD DE DESEMPEÑO	RESIDENCIA FAMILIAR
JEFATURA DIRECTA	COORDINADOR UPRODE DIRECCION REGIONAL

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

PROPÓSITO PRINCIPAL	Propiciar el análisis de la situación de los y las adolescentes en Residencias Familiares a fin de asegurar intervenciones de calidad que respondan a las necesidades y características de los adolescentes.
FUNCIONES CLAVES	<ol style="list-style-type: none">Asesorar y guiar los procesos diagnósticos desarrollados en el programaRelevar y potenciar el desarrollo de la dimensión clínica y terapéutica tanto en la intervención individual como familiar.Dirigir reuniones de análisis clínico con psicólogo/as especializados en intervención familiar.Dirigir reuniones de análisis de caso con equipo interventor de residencia familiar.Responsable del seguimiento y monitoreo permanente de cada uno de los casos ingresados al Programa.Proporcionar insumos técnicos en procesos de toma de decisiones relacionados con los casos atendidos junto al coordinador del Proyecto.Contribuir a garantizar las condiciones proteccionales de niños, niñas y adolescentes usuarios del Programa a través del desarrollo de intervenciones oportunas y pertinentes de acuerdo a las características de cada caso.Mantener un registro actualizado de los procesos de supervisión clínica y acciones asociadas.Fortalecer la detección de indicadores que permitan visualizar una proyección para iniciar causas para adopción cuando corresponda.Contribuir al establecimiento de un clima laboral intraequipo basado en el respeto, la colaboración y el permanente intercambio técnico en beneficio de los casos y el desarrollo profesional de los miembros del equipo.

- k. Responder a requerimientos solicitados por coordinador de Proyecto que sean atingentes al cargo.
- l. Asesorar y retroalimentar en la elaboración de informes que den cuenta del proceso de intervención y estado de avances de los casos.
- m. Elaborar informes que den cuenta del proceso y estado de avance de los casos, incorporando compromisos y acuerdos para su cumplimiento.
- n. Garantizar la respuesta oportuna a todos los requerimientos del sistema judicial (Tribunal de Familia y Fiscalías).
- o. Dar cumplimiento a las normas e instrucciones emanadas por la Dirección Nacional y Dirección Regional.
- p. Responder a las demandas emanadas desde el supervisor regional y equipo nacional Deprode.
- q. Desarrollar las actividades establecidas para el equipo de Salud de la residencia, de acuerdo a lineamientos y normativa vigente.
- r. Registrar el ingreso de casos a SENAINFO (y cierra el proceso). Apoyo y monitoreo en la plataforma por parte del equipo.
- s. Revisión expediente y carpetas de casos.
- t. Desarrollar acciones para el abordaje de situaciones complejas al interior de la residencia en función de la normativa vigente.
- u. Cualquier otra función que le encargue su jefatura jerárquica o técnica o que sea necesaria para el logro de los objetivos y/o el buen funcionamiento de la Residencia.
- v. Realizar sus funciones en base al marco normativo legal vigente acorde al Estatuto Administrativo y Ley General de Bases de Administración del Estado.

3. REQUISITOS PERSONALES DEL CARGO

EDUCACIÓN	Título profesional otorgado por un establecimiento educacional del Estado o reconocido por éste. Diplomado o Magister en intervención clínica
FORMACIÓN	Psicología Deseable acreditación en supervisión clínica.
EXPERIENCIA	4 años de experiencia vinculado a la población infanto juvenil.

4. CATÁLOGO DE COMPETENCIAS

4.1. Competencias Transversales

NOMBRE	SERVICIO HACIA LAS PERSONAS
DEFINICIÓN	Posee una comprensión y un actuar concordante con una concepción de derechos humanos, en especial de los derechos de infancia.

	Capacidad de demostrar sensibilidad por las necesidades y/o demandas de los demás, adoptando una actitud servicial, logrando detectar y resolver los requerimientos y expectativas de manera asertiva, preocupándose por entender y dar solución a éstos.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Explora las necesidades y/o demandas de las personas respondiendo a los requerimientos y entregando soluciones concretas y eficientes. - Establece criterios que le permiten evaluar las necesidades y niveles de satisfacción de las personas. - Comprende y se interesa por satisfacer las necesidades, demandas y/o requerimientos de las personas, aun cuando no sea solicitado de manera explícita. - Es asertivo a la hora de proponer ideas nuevas o proyectos que competen tanto a su equipo, como a otras áreas dentro de la institución. - Realiza cada acción en el ámbito de su trabajo considerando el impacto que ésta pueda tener en las personas.
NOMBRE	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA Y MEJORA CONTINUA
DEFINICIÓN	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, en concordancia con la misión y visión del servicio, con foco en la mejora continua a través de la innovación.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Genera herramientas y estrategias que permiten el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, haciendo las cosas consistentemente bien de forma diferente - Organiza de forma eficiente y creativa los recursos asignados, para el desarrollo de sus funciones y tareas. - Participa proactivamente en la planificación y definición de metas del área de trabajo a la que pertenece, contribuyendo con ideas de valor. - Demuestra interés permanente en mejorar buscando alternativas de formación y capacitación, orientadas a lograr un desempeño sobresaliente. - Aporta soluciones que permitan alcanzar altos estándares de calidad en su ámbito de desempeño.
NOMBRE	ADAPTACIÓN Y FLEXIBILIDAD ANTE LOS CAMBIOS
DEFINICIÓN	Predisposición para adecuarse a situaciones nuevas o cambiantes, reaccionar positivamente, y aceptar, entender, o introducir nuevos puntos de vista cuando la situación lo precise. Requiere cierta disposición para interpretar la realidad y cambiar las expectativas cuando se producen cambios en el entorno.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Introducir y ser capaz de ayudar a otros a entender y aceptar los cambios. - Mostrar un “saber estar”, en entornos diversos, aceptando nuevas situaciones y eliminando las anteriores. - Buscar y propiciar puntos de acercamiento de posiciones diferentes. - Mostrar apertura, efectuando cambios diversos e incorporándolos a los propios esquemas de conducta. - Prever posibles barreras a los cambios que plantee. - Adaptarse con facilidad a situaciones nuevas.

NOMBRE	TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACIÓN
DEFINICIÓN	Predisposición para trabajar junto a otros de forma colaborativa, ser parte de un equipo y alcanzar juntos los objetivos propuestos, descartando conductas individualistas o competitivas. Implica conocer y entender los efectos de la propia conducta en los resultados del equipo y por tanto ser consciente de la importancia de buscar el desarrollo de sinergias. Implica estar dispuesto a postergar el interés personal en beneficio de las metas colectivas.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Promover la cooperación entre áreas y equipos multidisciplinares manteniendo relaciones positivas en todos los entornos. - Superar obstáculos y mantener la cohesión del equipo. - Motivar al equipo hacia los compromisos asumidos - Potenciar el reconocimiento y resaltar el éxito de los miembros del equipo. - Crear señas de identidad positivas.

4.2. Competencias de Liderazgo y Gestión

NOMBRE	LIDERAZGO Y DIRECCIÓN DE EQUIPOS
DEFINICIÓN	Capacidad para motivar, influir y guiar las acciones de un individuo o grupo hacia la consecución de una visión común y compartida, obteniendo el apoyo y compromiso hacia el logro de las metas institucionales.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO B	<ul style="list-style-type: none"> - Fomenta la autonomía dentro de su equipo de trabajo, asignando responsabilidades a cada una de las personas que tiene a su cargo. - Forma a los equipos de trabajo y confía en las habilidades de ellos para la toma de decisiones. - Dirige a las personas a su cargo, orientándolos en temas de dirección, distribuyendo tareas y delegando autoridad. - Hace evaluaciones de desempeño de los equipos a su cargo con el fin de potenciar y retroalimentar el despliegue de sus habilidades y competencias en el desarrollo de sus funciones, manteniendo una escucha activa respecto de las opiniones de su equipo. - Acuerda con las personas a su cargo planes de mejora que permitan disminuir las brechas en el desempeño de sus funciones motivando e inspirando el cambio. - Monitorea el desempeño de su equipo respecto a estándares claros con el fin de realizar un seguimiento a los objetivos institucionales - Identifica y reconoce la importancia de la opinión de su equipo para el desarrollo de su propia labor, reconociendo en sí mismo y en su equipo oportunidades de mejora.
NOMBRE	PLANIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO
DEFINICIÓN	Capacidad de establecer y conducir un plan de trabajo para sí mismo y para otros, supervisando el cumplimiento y los tiempos. Implica determinar prioridades, tiempos y recursos de manera efectiva.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Ordena las tareas a realizar en función de los procedimientos y plazos establecidos para el desarrollo de sus funciones.

	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para visualizar oportunidades de mejora y proponer las acciones necesarias para ejecutarlas. - Realiza un permanente seguimiento y supervisión de las tareas asignadas, tanto a sí mismo como al equipo de trabajo, buscando un correcto cumplimiento de los objetivos establecidos.
--	---

4.3. Competencias Conductuales

NOMBRE	HABILIDAD PARA ENFRENTAR Y RESOLVER SITUACIONES COMPLEJAS
DEFINICIÓN	Capacidad para identificar y manejar situaciones de presión, contingencia y conflictos, y, al mismo tiempo proponer soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas a las necesidades de los usuarios y los objetivos de la Institución.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Identifica estrategias y acciones para enfrentar situaciones de crisis, dando respuesta oportuna a las contingencias que se presentan, considerando el compromiso con su equipo de trabajo y los usuarios del Centro. - Mantiene autocontrol en todas las situaciones que debe enfrentar en su contexto de trabajo, siendo capaz de dar respuesta o derivar a quien corresponda en el caso de no poder solucionarlo. - Controla las emociones personales y evita las reacciones negativas ante oposición, y hostilidad de los demás, resistiendo las condiciones constantes de estrés. - Actúa con sentido de urgencia, discriminando las distintas situaciones que debe intervenir, priorizando adecuadamente las situaciones que requieren mayor urgencia. - Identifica diversas variables y opciones, considerando las circunstancias, los recursos disponibles y su posible impacto para luego seleccionar la alternativa más adecuada en materia de toma de decisiones. - Mantiene una actitud positiva y persevera ante las adversidades del entorno, generando un impacto mínimo en el desarrollo de su intervención, siendo capaz de reponerse y restablecer su trabajo.

4.4. Competencias Técnicas

NOMBRE	ASESORAMIENTO Y EXPERTICIA
DEFINICIÓN	Capacidad para generar confianza en los demás por su desempeño profesional pudiendo constituirse en un referente a quien consultar. Asesora a su equipo de trabajo en virtud del análisis de diversas variantes u opciones, considerando las circunstancias existentes, las visiones de su equipo, los recursos disponibles y su impacto en la institución, tomando las decisiones más adecuadas con el fin de lograr el mejor resultado y en el menor tiempo posible.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Domina su área de especialización mediante el conocimiento general y su permanente actualización en la materia, constituyéndose en un referente técnico dentro de la institución, potenciando que los miembros de su equipo confíen en él como fuente de consulta habitual. - Evalúa y diagnóstica con rapidez y eficacia situaciones cotidianas y de alta complejidad que se presentan en el trabajo dentro de su unidad de desempeño, asesorando a su equipo en las acciones tendientes a resolver las problemáticas presentadas. - Analiza integralmente y asigna prioridad a los requerimientos existentes, recogiendo las propuestas de solución que entrega su equipo de trabajo al respecto.

- Entrega soluciones en tiempo y forma a problemas técnicos, de gestión y procedimientos cotidianos y de alta complejidad considerando el marco regulatorio y los recursos de que dispone.

5. CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- Definiciones estratégicas internas del Servicio, misión, objetivos estratégicos.
- Organización del Servicio: áreas, unidades, funciones, clientes o usuarios internos y externos, procesos y actividades.
- Enfoque de derechos del niño
- Intervención sanitaria basada en el enfoque de inclusión
- Intervención sanitaria basada en el enfoque de curso de vida.
- Ley de derechos y deberes de los pacientes 20.584.
- Norma de botiquín, reglamento de farmacias (D.S 466/84).
- Reglamento de estupefacientes (D.S 404/84).
- Reglamento de psicotrópicos (D.S 405/84).
- Norma de autorización sanitaria.
- Norma de sala REAS.
- Conocimiento en precauciones estándar en la atención de salud.
- Decreto N° 41 Reglamento Ley 20.584 sobre Fichas Clínicas.

6. NORMATIVAS Y DIRECTRICES INSTITUCIONALES

6.1. GENERALES

- Ley N° 18.575: Ley Orgánica Constitucional de Bases generales de la Administración del Estado.
- D.F.L. N° 29 fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley n° 18.834, sobre estatuto administrativo.
- Ley N° 19.653 sobre probidad administrativa aplicable de los órganos de la administración del Estado.
- Decreto Ley N° 2.465 Crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica.
- Política General de Seguridad de la Información (PGSI) del Servicio Nacional de Menores.

6.2. ESPECÍFICAS PROTECCIÓN DE DERECHOS

- Convención sobre los Derechos del Niño y Directrices de cuidado alternativo.
- Ley N° 20.286, introduce modificaciones orgánicas y procedimentales a la Ley N° 19.968, crea tribunales de familia.
- Ley N° 21.013, tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial.
- Ley N° 19.620 dicta normas sobre adopción de menores, y su reglamento.
- Ley N° 16.618 Ley de Menores.
- Ley N° 20.032 Establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención, y su reglamento.
- Decreto N°944 (Reglamento Ley de Adopción).

h. Decreto N°841 (Reglamento Ley N°20.032).

	Descriptor y Perfil de Cargo ENFERMERA	<i>Residencias Familiares</i>
---	---	-----------------------------------

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

UNIDAD DE DESEMPEÑO	RESIDENCIA FAMILIAR
JEFATURA DIRECTA	COORDINADOR/A UPRODE

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

PROPÓSITO PRINCIPAL	Planificar, coordinar y supervisar el funcionamiento del equipo de salud y el estado de salud de los adolescentes, con el objeto de garantizar la atención de acuerdo a los estándares y normativas vigentes, teniendo siempre presente el Interés Superior del Niño.
FUNCIONES CLAVES	<ol style="list-style-type: none">a. Liderar el trabajo de TENS en Residencia Familiares.b. Planificar reuniones de coordinación con equipo de salud de la residencia.c. Participar en reuniones de análisis de caso con médicos tratantes del/la adolescente.d. Generar registro de las intervenciones de equipo de salud de la residencia.e. Supervisar la calidad de los registros y flujo de información de las atenciones de salud de los adolescentes, realizados por el equipo de salud. Supervisar el registro de almacenamiento de medicamentos.f. enfermería para la continuidad de cada una de las prestaciones entregadas a los adolescentes.

- g. Mantener coordinación con las distintas áreas de la residencia, a objeto de facilitar los procesos y resultados de las intervenciones realizadas en el ámbito de la salud de los adolescentes.
- h. Registrar y actualizar las evaluaciones y atenciones programadas o incidentales de salud de los adolescentes, en la plataforma institucional (SENAINFO) u otros medios habilitados.
- i. Participar en reuniones con equipo técnico, entregando información relativa al ámbito de su competencia, de los adolescentes.
- j. Gestionar el cumplimiento de los procedimientos desarrollados por equipo de Salud.
- k. Administrar medicamentos prescritos de acuerdo a los estándares y normativas sanitarias vigentes.
- l. Implementar Proceso de Atención de Enfermería (PAE).
- m. Abordar y contener en situaciones de crisis, de acuerdo a los protocolos y normativa vigente establecida por el Servicio, en el ámbito de su competencia.
- n. Realizar promoción y prevención en materias de salud, a los adolescentes, familias y/o adulto relacionado.
- o. Realizar educación continua a funcionarios/as en base a necesidades detectadas en la residencia, relativas al área de salud.
- p. Gestionar y mantener coordinación con la red de salud general y salud mental, para la obtención de prestaciones de atención.
- q. Promover el desarrollo de condiciones laborales que favorezcan el buen trato, cuidado de equipo y un clima laboral adecuado.
- r. Coordinar la realización del proceso de inducción de los nuevos funcionarios/as del ámbito de la salud.
- s. Planificar, realizar seguimiento y retroalimentar a los funcionarios/as a su cargo, en el proceso de gestión del desempeño del Servicio.
- t. Realizar sus funciones en base al marco normativo legal vigente acorde al Estatuto Administrativo y Ley General de Bases de Administración del Estado.

3. REQUISITOS PERSONALES DEL CARGO

EDUCACIÓN	Título de una carrera de, a lo menos, 08 semestres de duración otorgado por una Universidad del Estado o reconocida por éste.
FORMACIÓN	Enfermera.
EXPERIENCIA	2 años de experiencia profesional.

4. CATÁLOGO DE COMPETENCIAS

4.1. Competencias Transversales

NOMBRE	SERVICIO HACIA LAS PERSONAS
DEFINICIÓN	<p>Posee una comprensión y un actuar concordante con una concepción de derechos humanos, en especial de los derechos de infancia.</p> <p>Capacidad de demostrar sensibilidad por las necesidades y/o demandas de los demás, adoptando una actitud servicial, logrando detectar y resolver los requerimientos y expectativas de manera asertiva, preocupándose por entender y dar solución a éstos.</p>
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Explora las necesidades y/o demandas de las personas respondiendo a los requerimientos y entregando soluciones concretas y eficientes. - Establece criterios que le permiten evaluar las necesidades y niveles de satisfacción de las personas. - Comprende y se interesa por satisfacer las necesidades, demandas y/o requerimientos de las personas, aun cuando no sea solicitado de manera explícita. - Es asertivo a la hora de proponer ideas nuevas o proyectos que competen tanto a su equipo, como a otras áreas dentro de la institución. - Realiza cada acción en el ámbito de su trabajo considerando el impacto que ésta pueda tener en las personas.
NOMBRE	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA Y MEJORA CONTINUA
DEFINICIÓN	<p>Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, en concordancia con la misión y visión del servicio, con foco en la mejora continua a través de la innovación.</p>
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Genera herramientas y estrategias que permiten el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, haciendo las cosas consistentemente bien de forma diferente - Organiza de forma eficiente y creativa los recursos asignados, para el desarrollo de sus funciones y tareas. - Participa proactivamente en la planificación y definición de metas del área de trabajo a la que pertenece, contribuyendo con ideas de valor. - Demuestra interés permanente en mejorar buscando alternativas de formación y capacitación, orientadas a lograr un desempeño sobresaliente. - Aporta soluciones que permitan alcanzar altos estándares de calidad en su ámbito de desempeño.
NOMBRE	ADAPTACIÓN Y FLEXIBILIDAD ANTE LOS CAMBIOS
DEFINICIÓN	<p>Predisposición para adecuarse a situaciones nuevas o cambiantes, reaccionar positivamente, y aceptar, entender, o introducir nuevos puntos de vista cuando la situación lo precise. Requiere cierta disposición para interpretar la realidad y cambiar las expectativas cuando se producen cambios en el entorno.</p>
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Introducir y ser capaz de ayudar a otros a entender y aceptar los cambios. - Mostrar un “saber estar”, en entornos diversos, aceptando nuevas situaciones y eliminando las anteriores. - Buscar y propiciar puntos de acercamiento de posiciones diferentes. - Mostrar apertura, efectuando cambios diversos e incorporándolos a los propios esquemas de conducta.

	<ul style="list-style-type: none"> - Prever posibles barreras a los cambios que plantee. - Adaptarse con facilidad a situaciones nuevas.
NOMBRE	TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACIÓN
DEFINICIÓN	Predisposición para trabajar junto a otros de forma colaborativa, ser parte de un equipo y alcanzar juntos los objetivos propuestos, descartando conductas individualistas o competitivas. Implica conocer y entender los efectos de la propia conducta en los resultados del equipo y por tanto ser consciente de la importancia de buscar el desarrollo de sinergias. Implica estar dispuesto a postergar el interés personal en beneficio de las metas colectivas.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Promover la cooperación entre áreas y equipos multidisciplinares manteniendo relaciones positivas en todos los entornos. - Superar obstáculos y mantener la cohesión del equipo. - Motivar al equipo hacia los compromisos asumidos - Potenciar el reconocimiento y resaltar el éxito de los miembros del equipo. - Crear señas de identidad positivas.

4.2. Competencias de Liderazgo y Gestión

NOMBRE	LIDERAZGO Y DIRECCIÓN DE EQUIPOS
DEFINICIÓN	Capacidad para motivar, influir y guiar las acciones de un individuo o grupo hacia la consecución de una visión común y compartida, obteniendo el apoyo y compromiso hacia el logro de las metas institucionales.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Fomenta la autonomía dentro de su equipo de trabajo, asignando responsabilidades a cada una de las personas que tiene a su cargo. - Forma a los equipos de trabajo y confía en las habilidades de ellos para la toma de decisiones. - Dirige a las personas a su cargo, orientándolos en temas de dirección, distribuyendo tareas y delegando autoridad. - Hace evaluaciones de desempeño de los equipos a su cargo con el fin de potenciar y retroalimentar el despliegue de sus habilidades y competencias en el desarrollo de sus funciones, manteniendo una escucha activa respecto de las opiniones de su equipo. - Acuerda con las personas a su cargo planes de mejora que permitan disminuir las brechas en el desempeño de sus funciones motivando e inspirando el cambio. - Monitorea el desempeño de su equipo respecto a estándares claros con el fin de realizar un seguimiento a los objetivos institucionales - Identifica y reconoce la importancia de la opinión de su equipo para el desarrollo de su propia labor, reconociendo en sí mismo y en su equipo oportunidades de mejora.
NOMBRE	PLANIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO

DEFINICIÓN	Capacidad de establecer y conducir un plan de trabajo para sí mismo y para otros, supervisando el cumplimiento y los tiempos. Implica determinar prioridades, tiempos y recursos de manera efectiva.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Ordena las tareas a realizar en función de los procedimientos y plazos establecidos para el desarrollo de sus funciones. - Capacidad para visualizar oportunidades de mejora y proponer las acciones necesarias para ejecutarlas. - Realiza un permanente seguimiento y supervisión de las tareas asignadas, tanto a sí mismo como al equipo de trabajo, buscando un correcto cumplimiento de los objetivos establecidos.

4.3. Competencias Conductuales

NOMBRE	HABILIDAD PARA ENFRENTAR Y RESOLVER SITUACIONES COMPLEJAS
DEFINICIÓN	Capacidad para identificar y manejar situaciones de presión, contingencia y conflictos, y, al mismo tiempo proponer soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas a las necesidades de los usuarios y los objetivos de la Institución.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Identifica estrategias y acciones para enfrentar situaciones de crisis, dando respuesta oportuna a las contingencias que se presentan, considerando el compromiso con su equipo de trabajo y los usuarios del Centro. - Mantiene autocontrol en todas las situaciones que debe enfrentar en su contexto de trabajo, siendo capaz de dar respuesta o derivar a quien corresponda en el caso de no poder solucionarlo. - Controla las emociones personales y evita las reacciones negativas ante oposición, y hostilidad de los demás, resistiendo las condiciones constantes de estrés. - Actúa con sentido de urgencia, discriminando las distintas situaciones que debe intervenir, priorizando adecuadamente las situaciones que requieren mayor urgencia. - Identifica diversas variables y opciones, considerando las circunstancias, los recursos disponibles y su posible impacto para luego seleccionar la alternativa más adecuada en materia de toma de decisiones. - Mantiene una actitud positiva y persevera ante las adversidades del entorno, generando un impacto mínimo en el desarrollo de su intervención, siendo capaz de reponerse y restablecer su trabajo.
NOMBRE	RELACIONES PROTECTORAS Y DE CONFIANZA CON LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES
DEFINICIÓN	Capacidad para brindar por medio de la relación que establece con el Niño, Niña o Adolescente vínculos que sean percibidos como protectores y lo hagan sentir seguro. Debe ser un ejemplo en la regulación de las propias emociones y sentimientos a efecto de modelar en el Niño, Niña o Adolescente la forma de abordar sus emociones negativas y regular sus sentimientos, permitiéndole reconocer en él o ella una persona sana y estable con quien establecer una relación estable en el tiempo.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Su forma de relacionarse facilita el abordaje de las diversas expresiones emocionales de los NNA y es un ejemplo para otros respecto a lo mismo. - Analiza el impacto que las acciones y/o decisiones de los adultos tienen en el desarrollo integral de los NNA.

	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega apoyo constante frente a las dificultades que pueda presentar el NNA y mantiene una actitud positiva y respetuosa para buscar soluciones de manera conjunta. - Promueve el establecimiento de relaciones cordiales, respetuosas y de buen trato entre los adultos de la Residencia y los NNA, entendiendo sus necesidades, emociones y sentimientos, promoviendo ambientes positivos.
NOMBRE	COMPENSIÓN Y EMPATÍA
DEFINICIÓN	Capacidad para comprender al Niño, Niña o Adolescente desde su particular realidad e historia de vida. Se basa en el genuino interés por conocer la situación y antecedentes personales, sociales y familiares de cada Niño, Niña o Adolescente y requiere el desarrollo de habilidades para escuchar atentamente tanto el lenguaje verbal como no verbal, acoger las preocupaciones y responder adecuadamente al tono emocional del Niño, Niña o Adolescente.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las historias de vida y comprende las problemáticas de base de los NNA y a partir de ello entiende sus sentimientos y preocupaciones y proyecta sus posibles comportamientos y reacciones. - Es capaz de comunicarse con los NNA, tanto de manera verbal como no verbal y comprende sus explicaciones, aunque estas sean parciales o imprecisas. - Utiliza su comprensión de la situación de cada NNA para modificar su conducta hacia los comportamientos esperados, consiguiendo que voluntariamente actúen en la dirección adecuada.
NOMBRE	ESTABILIDAD EMOCIONAL, AUTOCONTROL Y OPTIMISMO
DEFINICIÓN	Capacidad de controlar las propias emociones negativas y no reaccionar ante las provocaciones, evitando con ello la escalada de un potencial conflicto. Reaccionar con mesura frente al oposicionismo o agresividad del Niño, Niña o Adolescente y mantener el control emocional aun cuando en el ambiente se mantengan situaciones de crisis o conflicto, no dejándose afectar por ello. Requiere la habilidad para tener una mirada positiva del futuro y rescatar las oportunidades aun en momentos complejos.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Es capaz de revelar sin temor sus propias emociones cuando el ambiente es el adecuado para hacerlo y teniendo siempre a la vista el bienestar de NNA, logrando responder constructivamente a las situaciones complejas con los NNA a pesar del estrés. - En situaciones de crisis o conflicto es capaz de actuar como moderador de la emocionalidad de otros adultos y del desborde emocional de NNA, siendo un modelo para los primeros respecto al autocontrol y ayudando a los segundos a regular su emocionalidad. - Reacciona ignorando las acciones que pueden provocar en si mismo un estado de enfado y continúa su actividad de forma positiva, verbaliza sus emociones en forma adecuada y calmada, lo que le permite manejar situaciones de crisis con los NNA. - Detecta oportunamente y despliega acciones para evitar el desarrollo de conflictos que puedan afectarlo e impacten negativamente el clima y/o desarrollo del trabajo con los NNA.

NOMBRE	FORTALECIMIENTO DEL DESARROLLO EVOLUTIVO
DEFINICIÓN	Capacidad para diseñar, fortalecer e implementar actividades que favorezcan los procesos de intervención de los niño/as, adolescentes y sus familias, desplegando sus conocimientos técnicos orientados al desarrollo integral individual y colectivo de los usuarios de manera colaborativa.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Planifica en colaboración con otros, las actividades de estimulación de cada nivel de acuerdo a perfil de niño/a y adolescente, rango etario e integración, considerando las necesidades particulares de cada niños, niñas y adolescentes. - Planifica, diseña, implementa y da seguimiento a las actividades de los planes de intervención individual de acuerdo a las necesidades de los usuarios de manera colaborativa con los diversos interventores de dichos planes. - Propone y orienta a la familia directa de los niños/as estrategias y estilos de crianza con el fin de fortalecer sus habilidades parentales, favoreciendo un desarrollo adecuado de vínculo afectivo, en coordinación con los diferentes interventores del proceso del niño/a y adolescentes.

4.4. Competencias Técnicas

NOMBRE	GESTIÓN DE REDES
DEFINICIÓN	Capacidad para fomentar relaciones colaborativas con otros profesionales, organizaciones o instituciones que permitan crear y consolidar redes de apoyo que sean de beneficio en el desarrollo de los Niños, Niñas y Adolescentes.
NOMBRE	IDENTIFICACIÓN Y ABORDAJE DE NECESIDADES DE SALUD
DEFINICIÓN	Capacidad para identificar y establecer una intervención efectiva, con la finalidad de abordar las necesidades de salud de un sujeto de atención altamente complejo.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Revisa de manera prolija y exhaustiva las necesidades de salud que presenta el sujeto de atención. - Identifica indicadores relevantes para otorgar la intervención adecuada, acorde a sus funciones, considerando las características de las personas que debe atender. - Informa los hallazgos de acuerdo a la importancia y prioridad que estos presenten, así como propone acciones oportunas tendientes a responder a las necesidades de salud que presente el sujeto de atención. - Comprende y es capaz de ejecutar el plan de acción más eficiente para atender las necesidades de salud del sujeto de atención, orientado de acuerdo a las normas e instrucciones.

5. CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- a. Definiciones estratégicas internas del Servicio, misión, objetivos estratégicos.
- b. Organización del Servicio: áreas, unidades, funciones, clientes o usuarios internos y externos, procesos y actividades.
- c. Atención de salud en base al enfoque de curso de vida y de inclusión.

- d. Técnicas de actuación en situaciones de desajuste emocional y/o conductual.
- e. Técnicas de promoción y prevención en espacios de cuidado.
- f. Ley de derechos y deberes de los pacientes 20.584.
- g. Norma de botiquín, reglamento de farmacias (D.S 466/84).
- h. Reglamento de estupefacientes (D.S 404/84).
- i. Reglamento de psicotrópicos (D.S 405/84).
- j. Norma de autorización sanitaria.
- k. Norma de sala REAS.

6. NORMATIVAS Y DIRECTRICES INSTITUCIONALES

6.1. GENERALES

- a. Ley N° 18.575: Ley Orgánica Constitucional de Bases generales de la Administración del Estado.
- b. Ley N° 18.834: Estatuto Administrativo.
- c. D.F.L. N° 29 fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley nº 18.834, sobre estatuto administrativo.
- d. Ley N° 19.653 sobre probidad administrativa aplicable de los órganos de la administración del Estado.
- e. Decreto Ley N° 2.465 Crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica.
- f. Política General de Seguridad de la Información (PGSI) del Servicio Nacional de Menores.
- g. Política de calidad del Servicio Nacional de Menores.

6.2. ESPECÍFICAS PROTECCIÓN DE DERECHOS

- a. Convención sobre los Derechos del Niño y Directrices de cuidado alternativo.
- b. Ley N° 20.286, introduce modificaciones orgánicas y procedimentales a la Ley N° 19.968, crea tribunales de familia.
- c. Ley N° 21.013, tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial.
- d. Ley N° 19.620 dicta normas sobre adopción de menores, y su reglamento.
- e. Ley N° 16.618 Ley de Menores.
- f. Ley N° 20.032 Establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención, y su reglamento.
- g. Decreto N°944 (Reglamento Ley de Adopción).
- h. Decreto N°841 (Reglamento Ley N°20.032).

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

UNIDAD DE DESEMPEÑO	RESIDENCIA FAMILIAR
JEFATURA DIRECTA	DIRECTOR(A) RESIDENCIA

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

PROPÓSITO PRINCIPAL	Realizar traslados de forma oportuna, segura y acogedora, en vehículo fiscal, de funcionarios/as, adolescentes y/o familiares vinculados al proceso de intervención residencial.
FUNCIONES CLAVES	<ol style="list-style-type: none"> Planificar, realizar y registrar en bitácora aquellos traslados o cometidos que se le asignen según programación. Planificar acciones para el traslado con tutor/a del/la adolescente y dupla psicosocial a cargo. Realizar las acciones de intervención acordadas con tutor/a y dupla psicosocial a cargo. Acoger y escuchar a adolescentes durante el traslado. Asegurar condiciones de seguridad para el traslado. Mantener y revisar de manera preventiva el vehículo a su cargo. Reportar permanentemente a jefaturas respecto de posibles infracciones (multas), necesidades de mantención, reparaciones del vehículo, accidentes y otros eventos relevantes.

	<p>h. Mantener implementos de seguridad y documentación del vehículo vigente y en óptimas condiciones.</p> <p>i. Ser responsable de realizar los procedimientos establecidos en caso de siniestros de acuerdo a lo estipulado por estatuto administrativo.</p> <p>j. Entregar registro de kilometraje y uso de combustible según regulaciones del Centro.</p> <p>k. Apoyar al funcionamiento del Centro, en relación a requerimientos de su jefatura, relacionadas con su área.</p> <p>l. Ejecutar traslado de algún adolescente, fuera de la región, a solicitud de la dirección de la residencia</p> <p>m. Cumplir con las normas vigentes sobre buenas prácticas y buen trato en el ejercicio de sus funciones.</p> <p>n. Cumplir con las normas vigentes sobre prevención de riesgos de accidentes</p> <p>o. Realizar sus funciones en base al marco normativo legal vigente acorde al Estatuto Administrativo y Ley General de Bases de Administración del Estado.</p>
--	---

3. REQUISITOS PERSONALES DEL CARGO

EDUCACIÓN	De preferencia Licencia de Enseñanza Media completa otorgada por un establecimiento educacional del Estado o reconocido por éste.
FORMACIÓN	Excluyente: Licencia de conducir Clase A-2 Profesional y Hoja de vida del conductor intachable.
EXPERIENCIA	Un (1) años en funciones similares

4. CATÁLOGO DE COMPETENCIAS

4.1. Competencias Transversales

NOMBRE	SERVICIO HACIA LAS PERSONAS
DEFINICIÓN	<p>Posee una comprensión y un actuar concordante con una concepción de derechos humanos, en especial de los derechos de infancia.</p> <p>Capacidad de demostrar sensibilidad por las necesidades y/o demandas de los demás, adoptando una actitud servicial, logrando detectar y resolver los requerimientos y expectativas de manera asertiva, preocupándose por entender y dar solución a éstos.</p>
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Explora las necesidades y/o demandas de las personas respondiendo a los requerimientos y entregando soluciones concretas y eficientes. - Establece criterios que le permiten evaluar las necesidades y niveles de satisfacción de las personas. - Comprende y se interesa por satisfacer las necesidades, demandas y/o requerimientos de las personas, aun cuando no sea solicitado de manera explícita. - Es asertivo a la hora de proponer ideas nuevas o proyectos que competen tanto a su equipo, como a otras áreas dentro de la institución. - Realiza cada acción en el ámbito de su trabajo considerando el impacto que ésta pueda tener en las personas.

NOMBRE	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA Y MEJORA CONTINUA
DEFINICIÓN	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, en concordancia con la misión y visión del servicio, con foco en la mejora continua a través de la innovación.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Genera herramientas y estrategias que permiten el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, haciendo las cosas consistentemente bien de forma diferente - Organiza de forma eficiente y creativa los recursos asignados, para el desarrollo de sus funciones y tareas. - Participa proactivamente en la planificación y definición de metas del área de trabajo a la que pertenece, contribuyendo con ideas de valor. - Demuestra interés permanente en mejorar buscando alternativas de formación y capacitación, orientadas a lograr un desempeño sobresaliente. - Aporta soluciones que permitan alcanzar altos estándares de calidad en su ámbito de desempeño.
NOMBRE	ADAPTACIÓN Y FLEXIBILIDAD ANTE LOS CAMBIOS
DEFINICIÓN	Predisposición para adecuarse a situaciones nuevas o cambiantes, reaccionar positivamente, y aceptar, entender, o introducir nuevos puntos de vista cuando la situación lo precise. Requiere cierta disposición para interpretar la realidad y cambiar las expectativas cuando se producen cambios en el entorno.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Ser consciente de la necesidad de cambio de conducta en situaciones concretas cuando haya indicios que así lo demuestren. - Modificar sus planes para alcanzar los objetivos cuando se justifica la necesidad de hacerlo. - Mostrar flexibilidad al aplicar planes, normas o procedimientos.
NOMBRE	TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACIÓN
DEFINICIÓN	Predisposición para trabajar junto a otros de forma colaborativa, ser parte de un equipo y alcanzar juntos los objetivos propuestos, descartando conductas individualistas o competitivas. Implica conocer y entender los efectos de la propia conducta en los resultados del equipo y por tanto ser consciente de la importancia de buscar el desarrollo de sinergias. Implica estar dispuesto a postergar el interés personal en beneficio de las metas colectivas.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Colaborar con sus compañeros y superiores sin necesidad de ser requerido. - Mantener a los demás miembros, colaboradores y superiores, informados sobre los temas que afecten al grupo. - Participar de forma activa en las actividades del grupo. - Demandar opiniones y puntos de vista. - Valorar las contribuciones de otros miembros.

4.2. Competencias Conductuales

NOMBRE	HABILIDAD PARA ENFRENTAR Y RESOLVER SITUACIONES COMPLEJAS
--------	---

DEFINICIÓN	Capacidad para identificar y manejar situaciones de presión, contingencia y conflictos, y, al mismo tiempo proponer soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas a las necesidades de los usuarios y los objetivos de la Institución.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Identifica estrategias y acciones para enfrentar situaciones de crisis, dando respuesta oportuna a las contingencias que se presentan, considerando el compromiso con su equipo de trabajo y los usuarios del Centro. - Mantiene autocontrol en todas las situaciones que debe enfrentar en su contexto de trabajo, siendo capaz de dar respuesta o derivar a quien corresponda en el caso de no poder solucionarlo. - Controla las emociones personales y evita las reacciones negativas ante oposición, y hostilidad de los demás, resistiendo las condiciones constantes de estrés. - Actúa con sentido de urgencia, discriminando las distintas situaciones que debe intervenir, priorizando adecuadamente las situaciones que requieren mayor urgencia. - Identifica diversas variables y opciones, considerando las circunstancias, los recursos disponibles y su posible impacto para luego seleccionar la alternativa más adecuada en materia de toma de decisiones. - Mantiene una actitud positiva y persevera ante las adversidades del entorno, generando un impacto mínimo en el desarrollo de su intervención, siendo capaz de reponerse y restablecer su trabajo.
NOMBRE	RELACIONES PROTECTORAS Y DE CONFIANZA CON LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES
DEFINICIÓN	Capacidad para brindar por medio de la relación que establece con el Niño, Niña o Adolescente vínculos que sean percibidos como protectores y lo hagan sentir seguro. Debe ser un ejemplo en la regulación de las propias emociones y sentimientos a efecto de modelar en el Niño, Niña o Adolescente la forma de abordar sus emociones negativas y regular sus sentimientos, permitiéndole reconocer en él o ella una persona sana y estable con quien establecer una relación estable en el tiempo.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Busca activamente oportunidades para desarrollar relaciones importantes de protección y confianza con los NNA, - Es capaz de considerar el impacto que sus acciones y/o decisiones tienen en el desarrollo integral de los NNA. - Muestra genuino interés y participa en las diferentes actividades e intereses de los NNA, manteniendo un estilo cordial de participación y conservando su rol de adulto protector. - Establece relaciones cordiales, respetuosas y de buen trato con NNA entendiendo sus necesidades, emociones y sentimientos.
NOMBRE	COMPRESIÓN Y EMPATÍA
DEFINICIÓN	Capacidad para comprender al Niño, Niña o Adolescente desde su particular realidad e historia de vida. Se basa en el genuino interés por conocer la situación y antecedentes personales, sociales y familiares de cada Niño, Niña o Adolescente y requiere el desarrollo de habilidades para escuchar atentamente tanto el lenguaje verbal como no verbal, acoger las preocupaciones y responder adecuadamente al tono emocional del Niño, Niña o Adolescente.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las historias de vida y entiende los pensamientos y sentimientos de los NNA en dicho contexto, pudiendo explicar a partir de ello sus diversos comportamientos y manifestaciones emocionales.

	<ul style="list-style-type: none"> - Hace un esfuerzo consciente para ponerse en el lugar del otro y comunicarse de manera adecuada, guardando consistencia entre su comunicación verbal y no verbal. - A partir de la comprensión que tiene de la situación de cada joven es capaz de adecuar su propia conducta en la medida que eso le permita influir positivamente en ellos.
NOMBRE	ESTABILIDAD EMOCIONAL, AUTOCONTROL Y OPTIMISMO
DEFINICIÓN	Capacidad de controlar las propias emociones negativas y no reaccionar ante las provocaciones, evitando con ello la escalada de un potencial conflicto. Reaccionar con mesura frente al opositorismo o agresividad del Niño, Niña o Adolescente y mantener el control emocional aun cuando en el ambiente se mantengan situaciones de crisis o conflicto, no dejándose afectar por ello. Requiere la habilidad para tener una mirada positiva del futuro y rescatar las oportunidades aun en momentos complejos.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - No se deja llevar por sus impulsos, muestra una actitud tranquila y positiva frente a los NNA en situaciones de crisis. No cae en la tentación de actuar sin pensar, a pesar que sienta emociones fuertes logra controlarlas manteniendo su estabilidad emocional. - Ayuda a los NNA a comprender sus propias emociones y a regular desbordes emocionales. - Siente emociones fuertes en situaciones complejas, tales como enfado, frustración extrema o estrés elevado, pero las controla y continúa actuando o trabajando con calma.

4.3. Competencias Técnicas

NOMBRE	ADMINISTRACIÓN Y CUIDADO DE BIENES
DEFINICIÓN	Capacidad para hacer uso y administrar de forma óptima el bien fiscal que tiene a su cargo, activando oportunamente mecanismos de observación y reporte para garantizar el debido cuidado de este, con el fin de no entorpecer el funcionamiento operativo de su unidad de desempeño.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO A	<ul style="list-style-type: none"> - Administra de forma eficiente los recursos bajo su responsabilidad, registrando cotidianamente los movimientos que realiza el bien fiscal a su cargo. - Procura la oportuna atención de las mantenciones del bien fiscal que tiene a su cargo. - Anticipa los puntos críticos que observa desde la revisión periódica del bien fiscal, informando a sus superiores para subsanar las deficiencias detectadas.

5. CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- Definiciones estratégicas internas del servicio, misión, objetivos estratégicos.
- Organización del servicio: Áreas, unidades, funciones, clientes o usuarios internos y externos, procesos y actividades.
- Mecánica automotriz básica.
- Plano de territorio de cobertura.

- e. Uso y manejo de implementos de seguridad.
- f. Manipulación y estiba de carga.

6. NORMATIVAS Y DIRECTRICES INSTITUCIONALES

6.1. GENERALES

- a. Ley N° 18.575: Ley Orgánica Constitucional de Bases generales de la Administración del Estado.
- b. Ley N° 18.834: Estatuto Administrativo.
- c. D.F.L. N° 29 fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley nº 18.834, sobre estatuto administrativo.
- d. Ley N° 19.653 sobre probidad administrativa aplicable de los órganos de la administración del Estado.
- e. Decreto Ley N° 2.465 Crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica.
- f. Política General de Seguridad de la Información (PGSI) del Servicio Nacional de Menores.
- g. Política de calidad del Servicio Nacional de Menores.

6.2. ESPECÍFICAS PROTECCIÓN DE DERECHOS

- a. Convención sobre los Derechos del Niño.
- b. Ley N° 19.968 crea los tribunales de familia.
- c. Ley N° 19.620 dicta normas sobre adopción de menores.
- d. Ley N° 16.618 Ley de Menores.
- e. Ley N° 20.032 Establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención.
- f. Decreto N°944 (Reglamento Ley de Adopción).
- g. Decreto N°841 (Reglamento Ley N°20.032).



Descriptor y Perfil de Cargo

MANIPULADOR(A) DE ALIMENTOS

*Residencias
Familiares*

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

UNIDAD DE DESEMPEÑO	RESIDENCIA FAMILIAR
JEFATURA DIRECTA	DIRECTOR(A) RESIDENCIA

2. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

PROPÓSITO PRINCIPAL	Organizar la estructura alimentaria de la residencia, favoreciendo la participación de los y las adolescentes en la preparación y distribución de los alimentos, asegurando las medidas de higiene y seguridad establecidas.
FUNCIONES CLAVES	<ol style="list-style-type: none">Gestionar la solicitud de compra de alimentos según estructura establecida.Almacenar los insumos recibidosPreparar la alimentación en los horarios acordados en la residencia.Participar en la planificación de actividades relacionados a la preparación de alimentos.Desarrollar actividades para que los y las adolescentes aprendan sobre la preparación de alimentación cotidiana.Supervisar el uso del espacio de cocina por adolescentes y adultos.

- g. Recibir los insumos según plan y cálculo de minuta.
- h. Chequear las condiciones, peso y cantidad de los insumos recibidos.
- i. Almacenar los insumos para las distintas raciones diarias (desayuno, colación, almuerzo, onces, cena, colación adicional cuando corresponda).
- j. Realizar las operaciones de higiene preliminar, fundamental y definitiva de las distintas preparaciones de alimentos del día.
- k. Elaborar y procesar los alimentos de acuerdo a las indicaciones entregadas por la normativa vigente en esta materia y por la minuta instruida.
- l. Preparar la alimentación especial para los adolescentes, que se encuentran con indicaciones médicas.
- m. Porcionar los alimentos de acuerdo a las indicaciones impartidas y al número de adolescentes de la residencia.
- n. Distribuir directamente los alimentos en recipientes adecuados para su preservación a los adolescentes.
- o. Entregar, con apoyo de los y las adolescentes, la alimentación en los horarios establecidos en el reglamento interno de la residencia.
- p. Aplicar diariamente técnicas de área limpia e higiene personal, del ambiente, utensilios, maquinarias, insumos, equipos y cocina, antes, durante y después de la manipulación de alimentos.
- q. Mantener registros actualizados de los movimientos realizados, en relación al stock, en la cocina.
- r. Cumplir con las normas vigentes sobre higiene, prevención de riesgos de accidentes y enfermedades profesionales.
- s. Registrar e informar a jefatura las anomalías de maquinarias y equipos, excedentes, mermas y malas condiciones de insumos, solicitando reparación o reposición.
- t. Apoyar al funcionamiento de la residencia, en relación a requerimientos de su jefatura, relacionadas con su área.
- u. Realizar sus funciones en base al marco normativo legal vigente acorde al Estatuto Administrativo y Ley General de Bases de Administración del Estado.

3. REQUISITOS PERSONALES DEL CARGO

EDUCACIÓN	Enseñanza Básica completa otorgada por un establecimiento educacional del Estado o reconocido por éste.
FORMACIÓN	De preferencia Título Técnico en Manipulación de Alimentos.
EXPERIENCIA	Deseable cursos de manipulador/a de alimentos.

4. CATÁLOGO DE COMPETENCIAS

4.1. Competencias Transversales

NOMBRE	SERVICIO HACIA LAS PERSONAS
DEFINICIÓN	Posee una comprensión y un actuar concordante con una concepción de derechos humanos, en especial de los derechos de infancia.

	Capacidad de demostrar sensibilidad por las necesidades y/o demandas de los demás, adoptando una actitud servicial, logrando detectar y resolver los requerimientos y expectativas de manera asertiva, preocupándose por entender y dar solución a éstos.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Explora las necesidades y/o demandas de las personas respondiendo a los requerimientos y entregando soluciones concretas y eficientes. - Establece criterios que le permiten evaluar las necesidades y niveles de satisfacción de las personas. - Comprende y se interesa por satisfacer las necesidades, demandas y/o requerimientos de las personas, aun cuando no sea solicitado de manera explícita. - Es asertivo a la hora de proponer ideas nuevas o proyectos que competen tanto a su equipo, como a otras áreas dentro de la institución. - Realiza cada acción en el ámbito de su trabajo considerando el impacto que ésta pueda tener en las personas.
NOMBRE	ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA Y MEJORA CONTINUA
DEFINICIÓN	Capacidad para orientar los comportamientos propios y de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados, en concordancia con la misión y visión del servicio, con foco en la mejora continua a través de la innovación.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Genera herramientas y estrategias que permiten el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, haciendo las cosas consistentemente bien de forma diferente - Organiza de forma eficiente y creativa los recursos asignados, para el desarrollo de sus funciones y tareas. - Participa proactivamente en la planificación y definición de metas del área de trabajo a la que pertenece, contribuyendo con ideas de valor. - Demuestra interés permanente en mejorar buscando alternativas de formación y capacitación, orientadas a lograr un desempeño sobresaliente. - Aporta soluciones que permitan alcanzar altos estándares de calidad en su ámbito de desempeño.
NOMBRE	ADAPTACIÓN Y FLEXIBILIDAD ANTE LOS CAMBIOS
DEFINICIÓN	Predisposición para adecuarse a situaciones nuevas o cambiantes, reaccionar positivamente, y aceptar, entender, o introducir nuevos puntos de vista cuando la situación lo precise. Requiere cierta disposición para interpretar la realidad y cambiar las expectativas cuando se producen cambios en el entorno.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Ser consciente de la necesidad de cambio de conducta en situaciones concretas cuando haya indicios que así lo demuestren. - Modificar sus planes para alcanzar los objetivos cuando se justifica la necesidad de hacerlo. - Mostrar flexibilidad al aplicar planes, normas o procedimientos.
NOMBRE	TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACIÓN

DEFINICIÓN	Predisposición para trabajar junto a otros de forma colaborativa, ser parte de un equipo y alcanzar juntos los objetivos propuestos, descartando conductas individualistas o competitivas. Implica conocer y entender los efectos de la propia conducta en los resultados del equipo y por tanto ser consciente de la importancia de buscar el desarrollo de sinergias. Implica estar dispuesto a postergar el interés personal en beneficio de las metas colectivas.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Colaborar con sus compañeros y superiores sin necesidad de ser requerido. - Mantener a los demás miembros, colaboradores y superiores, informados sobre los temas que afecten al grupo. - Participar de forma activa en las actividades del grupo. - Demandar opiniones y puntos de vista. - Valorar las contribuciones de otros miembros.

4.2. Competencias Conductuales

NOMBRE	HABILIDAD PARA ENFRENTAR Y RESOLVER SITUACIONES COMPLEJAS
DEFINICIÓN	Capacidad para identificar y manejar situaciones de presión, contingencia y conflictos, y, al mismo tiempo proponer soluciones estratégicas, oportunas y adecuadas a las necesidades de los usuarios y los objetivos de la Institución.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Identifica estrategias y acciones para enfrentar situaciones de crisis, dando respuesta oportuna a las contingencias que se presentan, considerando el compromiso con su equipo de trabajo y los usuarios del Centro. - Mantiene autocontrol en todas las situaciones que debe enfrentar en su contexto de trabajo, siendo capaz de dar respuesta o derivar a quien corresponda en el caso de no poder solucionarlo. - Controla las emociones personales y evita las reacciones negativas ante oposición, y hostilidad de los demás, resistiendo las condiciones constantes de estrés. - Actúa con sentido de urgencia, discriminando las distintas situaciones que debe intervenir, priorizando adecuadamente las situaciones que requieren mayor urgencia. - Identifica diversas variables y opciones, considerando las circunstancias, los recursos disponibles y su posible impacto para luego seleccionar la alternativa más adecuada en materia de toma de decisiones. - Mantiene una actitud positiva y persevera ante las adversidades del entorno, generando un impacto mínimo en el desarrollo de su intervención, siendo capaz de reponerse y restablecer su trabajo.
NOMBRE	RELACIONES PROTECTORAS Y DE CONFIANZA CON LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES
DEFINICIÓN	Capacidad para brindar por medio de la relación que establece con el Niño, Niña o Adolescente vínculos que sean percibidos como protectores y lo hagan sentir seguro. Debe ser un ejemplo en la regulación de las propias emociones y sentimientos a efecto de modelar en el Niño, Niña o Adolescente la forma de abordar sus emociones negativas y regular sus sentimientos, permitiéndole reconocer en él o ella una persona sana y estable con quien establecer una relación estable en el tiempo.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Busca activamente oportunidades para desarrollar relaciones importantes de protección y confianza con los NNA, - Es capaz de considerar el impacto que sus acciones y/o decisiones tienen en el desarrollo integral de los NNA.

	<ul style="list-style-type: none"> - Muestra genuino interés y participa en las diferentes actividades e intereses de los NNA, manteniendo un estilo cordial de participación y conservando su rol de adulto protector. - Establece relaciones cordiales, respetuosas y de buen trato con NNA entendiendo sus necesidades, emociones y sentimientos.
NOMBRE	COMPRESIÓN Y EMPATÍA
DEFINICIÓN	Capacidad para comprender al Niño, Niña o Adolescente desde su particular realidad e historia de vida. Se basa en el genuino interés por conocer la situación y antecedentes personales, sociales y familiares de cada Niño, Niña o Adolescente y requiere el desarrollo de habilidades para escuchar atentamente tanto el lenguaje verbal como no verbal, acoger las preocupaciones y responder adecuadamente al tono emocional del Niño, Niña o Adolescente.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce las historias de vida y entiende los pensamientos y sentimientos de los NNA en dicho contexto, pudiendo explicar a partir de ello sus diversos comportamientos y manifestaciones emocionales. - Hace un esfuerzo consciente para ponerse en el lugar del otro y comunicarse de manera adecuada, guardando consistencia entre su comunicación verbal y no verbal. - A partir de la comprensión que tiene de la situación de cada joven es capaz de adecuar su propia conducta en la medida que eso le permita influir positivamente en ellos.
NOMBRE	ESTABILIDAD EMOCIONAL, AUTOCONTROL Y OPTIMISMO
DEFINICIÓN	Capacidad de controlar las propias emociones negativas y no reaccionar ante las provocaciones, evitando con ello la escalada de un potencial conflicto. Reaccionar con mesura frente al oposicionismo o agresividad del Niño, Niña o Adolescente y mantener el control emocional aun cuando en el ambiente se mantengan situaciones de crisis o conflicto, no dejándose afectar por ello. Requiere la habilidad para tener una mirada positiva del futuro y rescatar las oportunidades aun en momentos complejos.
CRITERIOS DE DESEMPEÑO	<ul style="list-style-type: none"> - No se deja llevar por sus impulsos, muestra una actitud tranquila y positiva frente a los NNA en situaciones de crisis. No cae en la tentación de actuar sin pensar, a pesar que sienta emociones fuertes logra controlarlas manteniendo su estabilidad emocional. - Ayuda a los NNA a comprender sus propias emociones y a regular desbordes emocionales. - Siente emociones fuertes en situaciones complejas, tales como enfado, frustración extrema o estrés elevado, pero las controla y continúa actuando o trabajando con calma.

4.3. Competencias Técnicas

NOMBRE	ORDEN, MÉTODO Y PROLIJIDAD
DEFINICIÓN	Preocupación continua por mantener el orden, la higiene y rigurosidad tanto en el ámbito personal como en el área en la que se desempeña, manteniendo altos estándares de calidad en los productos que entrega.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- Ejecuta sus labores manteniendo en condiciones higiénicas su lugar de trabajo y los elementos que utiliza, apegándose estrictamente a las normas y procedimientos.
- Cumple con la planificación establecida para sus labores, tomando las medidas necesarias para hacer entrega de las unidades de alimentación requeridas.
- Resguarda la atención a los detalles, asegurándose de realizar las entregas en forma oportuna a la unidad solicitante.
- Comprueba la calidad y exactitud de las tareas a su cargo, realizando la vigilancia permanente del cumplimiento de los estándares establecidos.

5. CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- Definiciones estratégicas internas del Servicio, misión, objetivos estratégicos.
- Organización del Servicio: áreas, unidades, funciones, clientes o usuarios internos y externos, procesos y actividades.
- Técnicas culinarias.
- Interpretación de minutas rutinarias y especiales.
- Cálculo de porciones.
- Gastronomía básica.
- Protocolos de manejo y limpieza de maquinarias y equipos de cocina.
- Técnicas de sanitización – desinfección.

6. NORMATIVAS Y DIRECTRICES INSTITUCIONALES

6.1. GENERALES

- Ley N° 18.575: Ley Orgánica Constitucional de Bases generales de la Administración del Estado.
- D.F.L. N° 29 fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley n° 18.834, sobre estatuto administrativo.
- Ley N° 19.653 sobre probidad administrativa aplicable de los órganos de la administración del Estado.
- Decreto Ley N° 2.465 Crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica.
- Política General de Seguridad de la Información (PGSI) del Servicio Nacional de Menores.

6.2. ESPECÍFICAS PROTECCIÓN DE DERECHOS

- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Ley N° 20.286, introduce modificaciones orgánicas y procedimentales a la Ley N° 19.968, crea tribunales de familia.
- Ley N° 21.013, tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial.
- Ley N° 19.620 dicta normas sobre adopción de menores, y su reglamento.
- Ley N° 16.618 Ley de Menores.
- Ley N° 20.032 Establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención, y su reglamento.

