



BASES TÉCNICAS

LÍNEA DE ACCIÓN CENTROS RESIDENCIALES

RESIDENCIA DE PROTECCIÓN PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES GRAVEMENTE VULNERADOS EN SUSDERECHOS, CON DISCAPACIDADES SEVERAS O PROFUNDAS Y SITUACIÓN DE ALTA DEPENDENCIA (RDS)

CON PROGRAMA DE

ATENCIÓN RESIDENCIAL ESPECIALIZADA (PRE)

Y PROGRAMA ESPECIALIZADO EN DISCAPACIDAD (PRD)

RDS/PRE/PRD

**DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN DE DERECHOS SERVICIO
NACIONAL DE MENORES**

ENERO 2020

ÍNDICE

I.	Presentación	3
II.	Objetivos del Programa y Matriz Lógica Objetivo general.....	4
III.	Orientaciones Técnicas	5
IV.	Aspectos relevantes a considerar en la selección de proyectos.....	5
V.	Recursos Humanos	6
VI.	Recursos materiales.....	10

I. Presentación

Las presentes Bases Técnicas tienen por objeto establecer los requerimientos técnicos para el concurso público de proyectos de la Línea Centros Residenciales, modalidad **Residencia de Protección para Niños, Niñas y Adolescentes Gravemente Vulnerados en sus Derechos, que presentan Discapacidades Severas o Profundas y Situación de Dependencia (RDS), complementada con Programa de Atención Residencial Especializada (PRE) y Programa Especializado en Discapacidad (PRD)**, al que el Servicio Nacional de Menores, en adelante Sename, invita a participar a sus Organismos Colaboradores Acreditados.¹

Sename presenta esta modalidad con el propósito de fortalecer el trabajo con los niños, niñas y adolescentes en situación de discapacidad, con las características antes mencionadas, víctimas de graves vulneraciones de sus derechos, y que en razón de éstas requieren de cuidados en un sistema alternativo a su grupo familiar de origen, y preferentemente en Residencia, en virtud de determinadas condiciones que indican a esa modalidad como la más propicia para el logro de los fines de efectiva protección, reparación y ejercicio de sus derechos.

Las Directrices de las Naciones Unidas sobre Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños, identifican a los centros de acogimiento residencial y el acogimiento en familia como modalidades complementarias para atender las necesidades de los niños y las niñas, y precisan – en su párrafo 21- que “el acogimiento residencial debería limitarse a los casos en que ese entorno fuera específicamente apropiado, necesario y constructivo para el niño interesado y redundase en favor de su interés superior.”²

En la presente modalidad, la Residencia para Niños, Niñas y Adolescentes Gravemente Vulnerados en sus Derechos, que presentan Discapacidades Severas o Profundas y Situación de Dependencia para Mayores Especializada y los dos Programas antes señalados, se articulan en un mismo diseño general, por tanto aunque podrán aparecer administrativamente separados, para efectos de la transferencia de los montos de subvención del Servicio y para el registro de las intervenciones en la base de datos institucional Senainfo, en términos del proceso de intervención se trata de un diseño único e integrado, en sus objetivos, resultados esperados, recursos humanos y metodología de trabajo.

Ello deberá ser considerado por los Organismos Colaboradores Acreditados en la formulación de las propuestas participantes en el presente concurso público de proyectos.

Las Orientaciones Técnicas de la modalidad consideran recursos profesionales y técnicos para los procesos de atención en la residencia y ejercicio de los derechos de la población atendida, conjuntamente con el desarrollo de procesos reparatorios del daño causado por las graves vulneraciones, para la reinserción social y familiar de los niños,

¹ Los postulantes deberán presentar sus propuestas en el respectivo Formulario de Presentación de Proyectos, considerando los procedimientos y plazos establecidos en las Bases Administrativas de Licitación. Ambos documentos han sido publicados en el sitio web de Sename, www.sename.cl, junto a las presentes bases técnicas.

² <http://www.directricescuidadoalternativo.org>

niñas y adolescentes, y la participación activa y responsabilización de los adultos en sus cuidados y protección.

Actualmente, la atención residencial tiene en las Directrices de las Naciones Unidas antes mencionadas³ estándares y pautas concretas dirigidas a garantizar la protección y el bienestar de los niños, niñas y adolescentes privados del cuidado parental, ya sea que sean atendidos en “centros de acogimiento residencial” o en acogimiento en familia.⁴ Por tanto las directrices han sido consideradas en el diseño de la Residencia para víctimas de vulneración de derechos que presentan discapacidades severas o profundas y alta dependencia de terceras personas para realizar su vida cotidiana.

II. Objetivos del Programa y Matriz Lógica Objetivo general

Contribuir a garantizar el ejercicio de derechos de niños niñas y adolescentes en situación de grave vulneración de sus derechos, con discapacidad severa o profunda y alta dependencia de terceros.

Objetivos específicos

1. Garantizar el bienestar integral de los niños, niñas y adolescentes en la residencia.
2. Disminuir los efectos de las graves vulneraciones de derecho de los niños, niñas y adolescentes, que ocasionaron el ingreso a la residencia, mediante intervenciones acordes a su nivel de desarrollo y características.
3. Lograr la reinserción familiar estable de los niños, niñas y adolescentes, en contextos familiares protectores.⁵

Matriz lógica

Los indicadores y metas establecidos en la matriz lógica serán considerados en los procesos descritos en el capítulo **Monitoreo y Evaluación**, por tanto es relevante que los equipos de cada proyecto residencial, consideren estas mediciones en sus procesos de autoevaluación y realicen las acciones necesarias para alcanzar los resultados esperados.

Las siguientes metas transversales se consideran en toda modalidad programática de la oferta de protección de Sename, puesto que dan cuenta de la satisfacción que reportan los usuarios respecto de la atención recibida, de la calidad de la información que proporcionan los proyectos al Servicio y de la estabilidad del recurso humano en el proyecto:

³ El 18 de diciembre del año 2009, la Asamblea General de las Naciones Unidas acoge la Resolución 64/142: “Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños”.

⁴ <http://www.directricescuidadoalternativo.org>

⁵ Se define como “contextos familiares protectores” a aquellos grupos familiares conformados por la familia biológica del niño o por adultos responsables, con los cuales la residencia realizó procesos de intervención destinados a la evaluación y fortalecimiento de sus competencias parentales. Considera también a la familia adoptiva.

Calidad de la información

- Índice de calidad de la información de acuerdo a los criterios de oportunidad, información del proyecto sin dato, diagnostico no registrado, información de ingreso sin dato⁸
- Meta: 1.4.- Fórmula de cálculo: (Sumatoria de los subtotales de las categorías oportunidad, información del proyecto sin dato, diagnostico no registrado, e información de ingreso si dato)/4

Satisfacción de usuarios respecto de la atención:⁹

- Meta: 80% de la población atendida califica favorablemente la atención recibida en el proyecto.
- Fórmula de cálculo:
- $\text{Nº de niños, niñas y adolescentes que califican favorablemente la atención recibida en el proyecto en el año t} / \text{Nº de familias atendidas en el año t} * 100$
- $(\text{Nº de familias que califican favorablemente la atención recibida en el proyecto en el año t} / \text{Nº de familias atendidas en el año t}) * 100$

III. Orientaciones Técnicas

De acuerdo al artículo 15 del Reglamento de la ley N° 20.032, las Orientaciones Técnicas de la modalidad Residencia de Protección para Niños, Niñas y Adolescentes Gravemente Vulnerados en sus Derechos, que presentan Discapacidades Severas o Profundas y Situación de Dependencia (RDS), complementada con Programa de Atención Residencial Especializada (PRE) y Programa Especializado en Discapacidad (PRD), forman parte de la presente licitación.

Estas orientaciones pueden ser modificadas, rectificadas o complementadas por el Sename durante el desarrollo de la modalidad, de acuerdo a las necesidades de actualización técnica para el mejoramiento de los procesos y fines en beneficio de la población atendida.

Por tanto, los ejecutores de esta modalidad de Residencia con dos Programas complementarios (RDS/PRE/PRD), deberán ir integrando a la ejecución de los respectivos proyectos los énfasis y modificaciones que el Servicio introduzca.

IV. Aspectos relevantes a considerar en la selección de proyectos

Los aspectos a considerar en la selección de proyectos están contenidos en la respectiva Pauta de Evaluación de Proyectos, de las Bases Administrativas.

⁷ El índice de calidad de la información será definida por el Servicio Nacional de Menores anualmente y será monitoreada a través de la plataforma Senainfo.

⁸ La evaluación de satisfacción de usuarios forma parte del proceso de autoevaluación que le compete desarrollar a cada proyecto residencial. Por tanto, la encuesta a aplicar y sus categorías serán materia de elaboración del organismo responsable. Asimismo, desde Sename se podrá aplicar encuesta de satisfacción usuaria para esta modalidad de atención residencial.

V. Recursos Humanos

Los criterios a considerar para la evaluación de los recursos humanos están establecidos en las Orientaciones Técnicas que establecen criterios mínimos para la selección de personal idóneo; a lo que deberán dar cumplimiento los organismos ejecutores, poniendo especial énfasis los aspectos que permitan garantizar la calidad de la atención a los niños, niñas, adolescentes y las familias.

Al inicio y durante la ejecución de los proyectos, dicho cumplimiento será supervisado por la Dirección Regional correspondiente, quien podrá requerir incrementar la dotación del equipo profesional y técnico, de acuerdo a fundamentos basados en la respectiva supervisión técnica y financiera.

Asimismo, SENAME podrá requerir al Organismo Colaborador responsable del proyecto adjudicado, la incorporación de equipo de apoyo si se llegara a sobrepasar el estándar de atención y/o cuando, con base en la supervisión financiera, se constate disponibilidad presupuestaria para ello.

Características y principales funciones de integrantes del equipo:

Director(a)

Es la persona responsable del liderazgo de la gestión técnica, administrativa y financiera del proyecto técnico que considera la Residencia RDP y el Programa PRE.

Características de Director(a) del proyecto

Profesional titulado de las ciencias sociales.

Experiencia en dirección y administración de recursos humanos y materiales.

Conocimientos en intervención familiar.

Ejercicio de liderazgo en la conducción de equipos.

Habilidades para establecer comunicación efectiva con el equipo técnico y profesional, con las familias y otros actores relacionados con los fines del proyecto.

Capacidad de planificar y orientar al equipo hacia el logro de resultados.

Capacidad de analizar, resolver y actuar ante situaciones complejas, conflictos o crisis.

Comprensión de la responsabilidad que la justicia le asigna por cada niño(a) ingresado a la residencia y actuación consistente con esa responsabilidad.

Disposición permanente a atender novedades y urgencias referidas a la residencia que dirige, en especial cuando estas refieran a los niños(as) atendidos.

Principales funciones de Director(a) del proyecto

Conducción de la ejecución del proyecto de acuerdo a lo convenido por el respectivo Organismo Colaborador con SENAME.

Conocimiento y socialización al equipo de las orientaciones técnicas y administrativas establecidas por este Servicio y por el respectivo Organismo Colaborador Acreditado.

Resguardo de las condiciones técnicas, presupuestarias, legales y administrativas necesarias para una exitosa gestión del proyecto.

Responsabilidad, coordinación y supervisión de la atención a los niños, niñas, adolescentes y familias de egreso; como también del funcionamiento interno del proyecto.

¹⁰ Este aspecto será verificado a través de la respectiva Dirección Regional de Sename

Representación del proyecto frente a Tribunales de Familia, otras instancias relacionadas con los fines del proyecto y con los que éste se vincula, y con el Sename.

Es responsabilidad de la dirección de la residencia facilitar la supervisión e informar a SENAME de los resultados o dificultades encontradas en el proceso de intervención.

Profesionales

Características de los(as) profesionales

Las instituciones deben disponer de profesionales para conducir procesos de intervención con los actores fundamentales del programa, esto es: los niños, niñas o adolescentes y las familias de egreso o de acompañamiento permanente (progenitores, familia extensa o adoptiva, adultos significativos).

En relación a los aspectos relativos al perfil de los profesionales, éstos deben contar con conocimientos de trabajo con niños, niñas, adolescentes en situación de discapacidad, así como con familias y redes.

Deberán contar también con habilidades para lo que siguiente:

- Desarrollar actividades de estimulación y de generación de confianza con la población atendida.

- Planificar, ejecutar y orientar al personal de trato directo en acciones de fortalecimiento de las competencias de las familias para el cuidado y protección del niño, niña o adolescente atendido en la residencia.

- Trabajar en equipo, colaborativamente.

- Resolución de conflictos en situaciones de crisis y dar contención.

- Reconocer indicadores de descompensación física o emocional en la población atendida.

- Modelar, acompañar y supervisar dinámicas formativas y educativas que favorezcan el bienestar de niños, niñas y adolescentes en situación de discapacidad severa o profunda, víctimas de vulneración de sus derechos.

Principales funciones de los(as) profesionales

- Apoyar al personal de trato directo, mediante actividades sistemáticas de orientación, capacitación y acompañamiento para el buen desarrollo de sus funciones con la población atendida.

- Desarrollar procesos de evaluación de los niños, niñas, adolescentes y familias participantes en la intervención y de las situaciones de vulneración que determinaron el ingreso a la residencia, así como de otras situaciones que pudieran surgir durante en el proceso de intervención, de acuerdo a la respectiva competencia profesional.

- Formular y ejecutar los Planes de Intervención Individual (PII) con los niños, niñas o adolescentes, sus familias o adultos significativos participativamente, de acuerdo a las posibilidades de éstos.

- Desarrollar procesos de intervención con los niños, niñas y adolescentes y sus familias, de acuerdo a los respectivos PII.

- Planificar y desarrollar sistemáticamente reuniones técnicas del equipo, incorporando al personal de trato directo, para análisis y desarrollo de estrategias acordes a los procesos de intervención en desarrollo con los niños(as), las familias participantes de los procesos y las redes locales con que se articula la

intervención.

Intervenir directamente en terreno con las familias de egreso, mediante visitas domiciliarias, y en las visitas de éstas a la residencia, para los procesos de evaluación, fortalecimiento de competencias parentales y capacitación en las atenciones específicas que requieren los niños(as).

Monitorear los avances, retrocesos, novedades y cambios en los procesos individuales registrados en el desarrollo de los respectivos PII.

Articular con la red local y Tribunales de Familia las derivaciones de las familias y los niños(as) a atenciones específicas o especializadas en la red de servicios, cuando corresponda, en especial en el sistema de salud (fisiatría, neurología, otras).

Mantener coordinaciones y un catastro actualizado de organismos e instituciones locales, con las que se trabaja articuladamente como red de apoyo y tratamiento para la población atendida.

Mantener coordinación regular con Jueces y Consejos Técnicos de los Tribunales de Familia que dictan las órdenes de ingreso a la Residencia, y asistir a las audiencias de las causas proteccionales de los niños, niñas y adolescentes vigentes en la residencia.

Registrar la información de los casos a cargo en la base de datos institucional, Senainfo.

Educadores(as) de Trato Directo.

Este personal, en general, deberá tener las siguientes características:

Motivación para la intervención con infancia vulnerada y en situación de discapacidad y con familias vulnerables.

Motivación y disposición para incorporar nuevos conocimientos que favorezcan sus habilidades para la intervención con el sujeto de atención

Disposición al diálogo con el equipo profesional, a compartir dudas y pedir orientación para las situaciones que les corresponde atender.

Motivación por interactuar cotidianamente, cuidar y dar un buen trato a niños(as) o adolescentes atendidos en la residencia y disposición a atender las necesidades especiales de éstos.

Disposición al trabajo colaborativo como integrantes del equipo de intervención, como también con sus pares ETD, en especial con quienes puedan tener menor experiencia de trabajo con la población atendida.

Capacidad de dar indicaciones claras y precisas para el cuidado de los niños, niñas y adolescentes a las familias de éstos y a otros adultos.

Capacidad de interactuar de manera apropiada (respetuosa, bien tratante, con lenguaje claro y preciso) con las familias y adultos significativos de la población atendida en la residencia, y con actores relevantes de las redes locales de salud, educación, judiciales u otras.

Principales funciones de los(as) Educadores(as) de Trato Directo

Recibir a los niños, niñas y adolescentes ingresados a la Residencia, junto a director(a) y/o profesionales, participando en la explicación de las normas y rutinas internas, y contribuyendo a que se trate de una instancia de acogida respetuosa y bien tratante para los recién llegados y adultos significativos que puedan estar presentes.

Orientar y acompañar a los niños, niñas o adolescentes, familias o adultos de apoyo, en el desarrollo de las rutinas de la Residencia, con disposición a atender y resolver

sus consultas y requerimientos.

Participar activamente en el proceso de intervención con los niños(as), familias y redes, de acuerdo a las necesidades y requerimientos establecidos en los respectivos planes de intervención individual.

Participar en las reuniones técnicas del equipo y colaborar con los procesos reparatorios y de reinserción familiar.

En acuerdo con el equipo profesional interviniente y la dirección del proyecto, establecer acciones articuladas con actores de las redes locales, según necesidades establecidas en los respectivos Planes de Intervención Individual, para concretar acceso de la población atendida a bienes y servicios de acuerdo a sus necesidades y ejercicio de derechos.

Acompañar a los niños, niñas y adolescentes mientras reciben atenciones de salud u otras.

Atender las necesidades de la población atendida en los diversos ámbitos de desarrollo y bienestar (satisfacción de necesidades básicas; terapias de rehabilitación física, administración de fármacos, otras), de manera acorde a la edad y situación de cada niño(a).

Atender las urgencias que se presenten con la población de la residencia en los distintos horarios, en comunicación con la dirección del proyecto y profesionales, de acuerdo a los protocolos establecidos en la residencia.

Mantener información actualizada respecto de las acciones realizadas, en la respectiva Carpeta Individual de cada niño, niña y adolescente atendido.

Personal administrativo Características de

Auxiliar (aseo, estafeta)

Motivación para desempeñar su actividad.

Capacidad de contacto interpersonal apropiado con sujetos de atención, familias o adultos significativos, autoridad judicial, equipo del proyecto y otras personas con las que se interactúe.

Capacidad para acatar normas o reglas.

Estudios de Enseñanza Básica completa.

Principales funciones

Labores de estafeta, de aseo de dependencias del proyecto y de apoyo a secretaría, de acuerdo a instrucciones de la dirección de la residencia.

Realización de compras de insumos por indicación de dirección de la residencia.

Participación en inducción para sus funciones y acatamiento permanente a las orientaciones de dirección de la residencia respecto a cómo interactuar con los niños, niñas y adolescentes y adultos.

Características de Manipulador(a) de alimentos

Certificación de estudios acordes al cargo y experiencia.

Controles de salud al día; certificación de aplicación de vacunas correspondientes, de acuerdo a normativa vigente para la función.

Capacidad de organización para preparación y servicio de alimentos según horarios y necesidades de los niños, niñas y adolescentes.

Capacidad de contacto interpersonal apropiado con sujetos de atención, familias o adultos significativos, autoridad judicial, equipo del proyecto y otras personas con las que se interactúe.

Capacidad para acatar normas o reglas.

Principales funciones

Labores de planificación, preparación, servicio y conservación de alimentos, de acuerdo a instrucciones de la dirección de la residencia.

Participación en proceso de inducción al ingreso al trabajo en la residencia.

Interacción con los niños, niñas y adolescentes, con respeto a la normativa interna e instrucciones de la dirección de la residencia.

VI. Recursos materiales

La residencia debe garantizar la protección de los niños, niñas y adolescentes, que han sido separados temporalmente de su medio familiar, otorgando las condiciones de seguridad y cuidados necesarios para el desarrollo de su potencial, así como el ejercicio de sus derechos. Todo ello, dando cumplimiento a lo estipulado en los Estándares Mínimos de Calidad (SENAME 2012), respecto de las condiciones materiales que incluyen las condiciones de seguridad, calidad de vida y proporcionan bienestar y resguardo de los derechos de la población atendida.

Se entiende por calidad de vida en la residencia, la existencia y mantención de condiciones de infraestructura, equipamiento y ambientales, necesarias para favorecer el desarrollo del sujeto de atención de esta modalidad. Así también, como un funcionamiento cotidiano sustentado en el enfoque de derechos, es decir bien tratante, que propicie las relaciones interpersonales respetuosas.

a) Para su funcionamiento la residencia deberá contar con inmueble propio, arrendado o cedido por un tiempo determinado (no inferior a la duración del proyecto), que contemple apropiadas condiciones de seguridad, mantención, higiene, orden, accesibilidad, mobiliario, entre otros; los cuales deben ser apropiados para el quehacer y la atención de los/as adolescentes, las familias y visitas.

b) Debe garantizar la habilitación de dependencias para el uso exclusivo de los/as adolescentes y permitir una atención lo más personalizada posible y respetuosa de la privacidad.

Sobre el inmueble (Las características y distribución de los espacios, como también el mobiliario y equipamiento responderán a las necesidades especiales de la población atendida).

- Espacios ornamentados y mobiliario adecuado para los niños, niñas y adolescentes y sus familias.
- Sala de estar o de recepción.

Ubicación:

Emplazado en un lugar de fácil acceso, y no ubicarse en zonas donde exista riesgo inminente para la salud o seguridad de los usuarios(as).

Equipamiento para conectividad

En específico, con relación al equipamiento para conectividad se requiere contar con computadores con características técnicas que permitan la compatibilidad con la base de datos institucional Senainfo, así como solución antivirus, visualizador de archivos PDF, conexión a Internet: ADSL mínimo de 2 Mbps nacional / 1 Mbps Internacional.

Todo el Software instalado en los equipos computacionales deberá estar debidamente licenciado y contar con todas las actualizaciones críticas y recomendadas por el fabricante.

Consideraciones relevantes:

- El ingreso de información al sistema Senainfo, se debe realizar desde el inicio de la ejecución del proyecto adjudicado.
- El proyecto residencial debe resguardar que sus sistemas de información cuenten con la protección adecuada de los datos e información sensible de los niños, niñas y adolescentes atendidos, tanto en los computadores, como lo registrado en las carpetas individuales.
- Toda la información debe ser respaldada de manera segura, evitando tener información confidencial en dispositivos que se puedan extraviar (por ejemplo, pendrive).

Finalmente, en su propuesta, el Organismo Colaborador debe describir otros equipamientos y recursos materiales -que no hayan sido especificados aquí- con que contará como aporte al trabajo del equipo con los/las adolescentes, familias o adultos relacionados y la comunidad.

Sub Departamento
Diseño y Evaluación
DEPRODE - SENAME
Enero 2020