



BASES TÉCNICAS

RESIDENCIA FAMILIAR PARA ADOLESCENTES CON DOS PROGRAMAS ADOSADOS

Departamento de Protección de Derechos
Área de Diseño y Evaluación
2019

Contenido

I. **Presentación** 2

II. **Objetivos y Matriz Lógica** 3

 2.1. **Objetivo general** 3

 2.2. **Objetivos específicos** 3

 2.3. **Matriz lógica**..... 3

 2.4. **Indicadores de entrada y resultados del proceso de intervención individual**..... 5

 2.5. **Metas transversales**..... 6

III. **Sobre las Orientaciones Técnicas del Modelo** 7

IV. **Aspectos relevantes a considerar en la selección de proyectos en el presente concurso** 7

V. **Recursos Humanos** 7

VI. **Recursos Materiales** 7

I. Presentación

Las presentes Bases Técnicas de la Residencia Familiar para Adolescentes, con dos programas adosados, sintetizan la estructura básica del modelo desarrollado en las respectivas Orientaciones Técnicas.

Esta modalidad de cuidado alternativo puede ingresar a **adolescentes, de sexo femenino y masculino, en el rango de edad de 14 a 17 años 11 meses 29 días, aunque pudieran darse ingresos de niños o niñas de menor edad, excepcionalmente, si así lo indica el interés superior de éstos (por ejemplo, para evitar la separación de hermanos).**

La Residencia Familiar se caracteriza por ofrecer, en la cotidianidad, un ambiente de acogida afectuosa, comprensión, disposición y escucha activa hacia los sujetos de atención, efectuando con cada uno de ellos, su familia o adulto relacionado y comunidad, procesos de intervención que fortalezcan su bienestar, desarrollo y recuperación de las experiencias de grave vulneración de derechos, que determinaron la medida de protección judicial de ingreso a cuidado institucional. Ello considerando los factores a la vivencia de transgresión de derechos, esto es, el tipo de maltrato experimentado; la frecuencia, duración y severidad; la existencia o total ausencia de apoyo de personas, la relación entre el/la adolescente y quien le vulneró por acción u omisión, entre otras, con el consecuente impacto en su desarrollo.

Así, la Residencia Familiar puede ofrecer a los/las adolescentes un lugar de acogimiento que contribuya efectivamente a su recuperación y superación de lo vivido, fomentando el bienestar, los factores protectores y ejercicio de derechos de éstos, mediante interacciones con adultos disponibles para apoyarles, en todo momento y situación, pues el equipo de trabajo potencia el desarrollo de estilos de relación bien tratante y favorece los procesos de intervención que interrumpan dinámicas relacionales violentas.

Por ello, el equipo debe estar conformado por profesionales y técnicos capaces de generar rutinas y condiciones de vida estimulantes del desarrollo, que recuperen y fortalezcan en los/las adolescentes la autoconfianza y la confianza en los otros, especialmente en el mundo adulto, motivándoles a la ideación y construcción de un proyecto de vida que oriente su proceso en la residencia.

La intervención se organiza en torno a cuatro ámbitos de acción abordados de manera sincrónica e integrada, en tanto, al igual que el desarrollo de los/as adolescentes, es necesario comprender el proceso de intervención de forma multidimensional e interdependiente, en donde el despliegue de un área afecta a las otras. Estos son:

- 1) Residencialidad emocionalmente segura.
- 2) Intervención psicoterapéutica y social con el/la adolescente.
- 3) Intervención psicoterapéutica social con la familia.
- 4) Articulación intersectorial a nivel local.

El primer componente, **residencialidad emocionalmente segura**, constituye la base del proceso de intervención y refiere a ofrecer al/la adolescente un sistema de cuidado y protección centrado en el afecto y el desarrollo de la emocionalidad del adolescente, es decir, una experiencia de cuidado cotidiano protegida, bien tratante, con al menos una figura de apoyo (cuidador de referencia), disponible para escucharle y dar respuestas oportunas y efectivas, de forma de contribuir a su recuperación en todos los espacios y rutinas de la vida cotidiana, al presentarle la posibilidad cierta de formar un vínculo seguro y bien tratante con los adultos con quienes convive en la residencia, en especial con quienes están a cargo de su cuidado cotidiano.

La intervención **psicoterapéutica y social con el/la adolescente** se nutre de dicho espacio y lo utiliza para reforzar el despliegue de estilos vinculares seguros y elaborar a través de diversas estrategias las experiencias de vulneración sufridas, en un trabajo que es liderado por el psicólogo a cargo del caso, en coordinación con profesionales terapeuta ocupacional, trabajador social y cuidador de referencia, principalmente.

En la misma línea, la **intervención familiar** tiene como objetivo promover el desarrollo y fortalecimiento de dinámicas familiares bien tratantes, mediante encuentros acompañados, tanto dentro como fuera de la residencia, que contribuirán al desarrollo de las competencias para recuperar el cuidado personal del/la adolescente o al menos para la mantención del vínculo familiar en aquellos casos en que la solución apunte al fortalecimiento y preparación para la vida independiente.

Por último, la **gestión intersectorial** configura un componente transversal a partir del cual se favorece que el/la adolescente y su grupo familiar accedan a las prestaciones de protección social y universal correspondientes a su edad y características personales, situación familiar (puntaje en ficha social de hogares), a nivel local, siendo fundamental priorizar el acceso y permanencia en los servicios de salud y – para el adolescente- la educación (ya sea en la forma de recuperación de escolaridad, o mantención en el sistema escolar regular). Por tanto, esta gestión es abordada tanto por la dupla de intervención con el adolescente como aquella que trabaja con la familia.¹

II. Objetivos y Matriz Lógica

2.1. Objetivo general

Restituir el derecho a vivir en familia² y contribuir a la recuperación de la experiencia de vulneración vivida por adolescentes, que han sido separados de su familia de origen por orden de un Tribunal competente en materia de familia.

2.2. Objetivos específicos

- a) Asegurar a los/las adolescentes un espacio de cuidado emocionalmente seguro para el fortalecimiento de patrones vinculares seguros.
- b) Favorecer la recuperación de la experiencia de graves vulneraciones de derechos sufrida por parte del/la adolescente.
- c) Fortalecer el vínculo entre el/la adolescente y la familia o persona relacionada con la que se trabaje el egreso.
- d) Fortalecer la vinculación territorial del/la adolescente y su familia o persona relacionada, para la mantención de las condiciones de protección y ejercicio de derechos.
- e) Preparar para la vida independiente a adolescentes sin posibilidad de reinserción familiar.

2.3. Matriz lógica

Los indicadores presentados a continuación forman parte de los procesos de monitoreo y evaluación de la modalidad, que le corresponde realizar al Servicio, por lo que es relevante que el equipo residencial considere estas mediciones en sus procesos de autoevaluación, y efectúe debidamente los registros en la base de datos institucional Senainfo. No obstante, al tratarse de una nueva modalidad residencial, no se establecen resultados esperados, sino que éstos se verificarán luego de doce meses de funcionamiento de la residencia, a partir de lo cual se definirán las metas o resultados esperados para cada indicador, a lograr en el próximo período de medición.

Objetivo Específico	Indicadores	Fórmula de cálculo	Medios de verificación
Asegurar adolescentes un espacio de cuidado emocionalmente seguro para el fortalecimiento	<i>Indicador de calidad</i> Porcentaje de estándares para la intervención	(N° de estándares de calidad para la intervención psicosocial implementados en la residencia en periodo t/ N° total de estándares de calidad	Informes de Supervisión técnica y Pauta de evaluación anual de desempeño

² En el caso de adolescentes de 15 años y más, que se encuentren en las situaciones descritas en el capítulo 2.2. Intervención psicosocial con el adolescente, la intervención apuntará a la preparación para su egreso a la vida independiente.

de patrones vinculares seguros.	psicosocial cumplidos en periodo t por la residencia. ³	para la intervención psicosocial definidos por el Servicio Nacional de Menores en periodo t) * 100	
	<i>Indicador de calidad</i> Porcentaje de estándares de funcionamiento implementados en periodo t por la residencia. ⁴	(N° de estándares de calidad para el funcionamiento implementados en la residencia en periodo t/ N° total de estándares de calidad para el funcionamiento definidos por el Servicio Nacional de Menores en periodo t) * 100	Informes de Supervisión técnica y Pauta de evaluación anual de desempeño
Favorecer la recuperación de la experiencia de graves vulneraciones de derechos sufrida por parte del/la adolescente.	<i>Indicador de eficacia</i> Porcentaje de adolescentes egresados en el periodo t de la residencia que presentan cumplimiento de los objetivos del plan de intervención referidos al ámbito individual	(N° de adolescentes que egresan en periodo t, que presentan cumplimiento de los objetivos del plan de intervención referidos a la recuperación de la experiencia de vulneración /N° total de adolescentes egresados en periodo t) * 100	Base de datos SENAINFO
	<i>Indicador de eficacia</i> Porcentaje de adolescentes con 30 días o más en la residencia ⁵ que registran al menos una intervención semanal directa por cuidador/a o profesional psicosocial a cargo del caso sobre el trabajo reparatorio en periodo t	(N° de adolescentes –30 días o más en la residencia- que registran al menos una intervención semanal directa por cuidador/a o profesional psicosocial a cargo del caso sobre el trabajo reparatorio en periodo t/N° total de adolescentes –con al menos 30 días en la residencia- en periodo t) * 100	Base de datos SENAINFO
Fortalecer el vínculo entre el niño o niña y la familia con que se trabaje para el egreso	<i>Indicador de eficacia</i> Porcentaje de adolescentes – con al menos 30 días en la residencia- que registran intervenciones familiares semanales para el fortalecimiento familiar en periodo t.	(N° de adolescentes –con al menos 30 días en la residencia- que registran intervenciones familiares quincenales para el fortalecimiento de la vinculación familiar en periodo t/N° total de adolescentes –con al menos 30 días en la residencia- en periodo t) * 100	Base de datos SENAINFO
	<i>Indicador de eficiencia</i> Porcentaje de adolescentes que al sexto mes de permanencia en la residencia cuentan con adulto con quien se puede trabajar para el egreso en el periodo t	(N° de adolescentes que al sexto mes en la residencia cuentan con adulto con quien se puede trabajar para el egreso, en periodo t/N° total de adolescentes con al menos 6 meses en la residencia en periodo t) * 100	Base de datos SENAINFO

³ Ver en anexo Nº 1, estándares para la intervención.

⁴ Ver en anexo Nº 1, estándares de funcionamiento.

⁵ Días presentes en la residencia.

	<i>Indicador de eficacia</i> Porcentaje de adolescentes que egresa con familia en periodo t	(N° de adolescentes que egresa con familia en periodo t/N° total de adolescentes egresados en periodo t) * 100	Base de datos Senainfo
Fortalecer la vinculación territorial del/la adolescente y su familia o persona relacionada, para la mantención de las condiciones de protección y ejercicio de derechos.	<i>Indicador de eficacia</i> Porcentaje de adolescentes que durante su permanencia en la residencia asisten al sistema escolar, en un periodo t	(N° de adolescentes que durante su permanencia en la residencia asisten al sistema escolar en periodo t/N° total de adolescentes ingresados a la residencia en periodo t) * 100	Base de datos Senainfo Informe de asistencia establecimiento educacional
	<i>Indicador de eficacia</i> Porcentaje de adolescentes que durante su permanencia en la residencia acceden a atención de sistema de salud cuando lo requieren, en un periodo t	(N° de adolescentes que durante su permanencia en la residencia acceden a atención de sistema de salud cuando lo requieren, en periodo t/N° total de adolescentes ingresados en la residencia que requieren atención en salud, en periodo t) * 100	Base de datos Senainfo Registro de atenciones de salud
	<i>Indicador de eficacia</i> Porcentaje de adolescentes que al momento del egreso se encuentra vinculado a las redes de protección social.	(N° de adolescentes que al momento del egreso se encuentra vinculado a las redes de protección social en periodo t/ N° total de adolescentes egresados en periodo t) * 100	Base de datos Senainfo
Preparar para la vida independiente a adolescentes sin posibilidad de reinserción familiar.	<i>Indicador de eficacia</i> Porcentaje de adolescentes mayores de 15 años egresados con pareja o solos que cumple los objetivos de proyecto de vida del plan de intervención en periodo t	(N° de adolescentes mayores de 15 años egresados con pareja o solos que cumple los objetivos de proyecto de vida del plan de intervención en periodo t /N° total de adolescentes egresados con pareja o solo en periodo t) * 100	Base de datos Senainfo

2.4. Indicadores de entrada y resultados del proceso de intervención individual

El plan de intervención realizado para cada adolescente, contiene los objetivos, estrategias y resultados esperados en el plano individual, familiar y de inserción comunitaria, en consonancia con los objetivos de la modalidad.

Dicho plan constituye la carta de navegación que permite registrar los datos de entrada, levantados en la evaluación integral de ingreso (diagnóstico), como línea base de cada caso, a partir de los cuales el equipo residencial debe ir midiendo los avances o retrocesos, mediante el proceso de evaluación que le compete realizar trimestralmente a cada uno de los planes de intervención individual, de forma de incorporar los cambios o ajustes que permitan alcanzar de mejor forma los objetivos propuestos.

A continuación, se presenta una matriz destinada a establecer la línea base respecto a la situación de cada adolescente a su ingreso a la residencia, como también para medir sus avances en el proceso y al finalizar la intervención.

Dimensión	Sub-dimensión	Situación ingreso	Indicador línea base
Condiciones de protección y ejercicio de derechos	Restablecer derecho a la educación	Asistencia regular a clases	N° de adolescentes que asiste regularmente a clases / N° total de adolescentes *100
		Años de rezago educativo	N° de adolescentes con rezago escolar / N° total de adolescentes *100
	Restablecer derecho a salud	Adscripción a sistema de salud	N° adolescentes inscritos en consultorio / N° total de adolescentes *100
Reparación o resignificación del trauma	Sintomatología asociada a la grave vulneración que determina ingreso a residencia	Identificación de la sintomatología asociada a la grave vulneración	N° adolescentes que cuentan con tratamiento asociado a su sintomatología/ N° total de adolescentes *100
	Situación de vulneración que determina ingreso a residencia	Identificación del tipo de vulneración y representación jurídica	N° adolescentes que cuentan con representación jurídica asociada a su vulneración / N° total de adolescentes *100
Fortalecimiento del vínculo con la familia o adulto relacionado	Familiar o adulto relacionado	Existencia de familiar o adulto relacionado	N° adolescentes que cuentan con familiar o adulto relacionado / N° total de adolescentes *100
Preparación en habilidades para la vida independiente	Competencias para la autonomía	Desarrollo de habilidades relacionales acordes a la edad	N° adolescentes que cuentan con evaluación de sus habilidades relacionales / N° total de adolescentes *100
	Sistema de protección social	Conocimiento del sistema de protección social	N° adolescentes que conoce beneficios y prestaciones sociales/ N° total de adolescentes * 100
		Acceso a redes de protección social	N° adolescentes que accede a prestaciones sociales/ N° total de adolescentes * 100
	Inclusión social y laboral	Preparación para el ámbito laboral	N° adolescentes con acceso a formación para el mundo laboral/ N° total de adolescentes * 100
		Acceso a formación profesional, técnica o capacitación en oficio	N° adolescentes con acceso a formación profesional, técnica o capacitación en oficio/ N° total de adolescentes * 100

2.5. Metas transversales

Las siguientes metas transversales se consideran en toda modalidad de protección de SENAME:

a) Calidad de la información

La residencia tiene la obligatoriedad de ingresar debida, cabal y oportunamente los registros del proceso en la base de datos Senainfo.

Lo anterior, se mide a través del índice de calidad de la información de acuerdo a los criterios de oportunidad, información del proyecto sin dato, diagnóstico no registrado, información de ingreso sin dato⁶

- Meta: 1.4 % máximo de error.

⁶ El índice de calidad de la información será definido por el Servicio Nacional de Menores anualmente y será monitoreado a través de la plataforma Senainfo.

Fórmula de cálculo: (Sumatoria de los subtotales de las categorías oportunidad, información del proyecto sin dato, diagnostico no registrado, e información de ingreso sin dato) /4

b) Satisfacción de usuarios respecto de la atención:

La evaluación de satisfacción de usuarios forma parte del proceso de autoevaluación que le compete desarrollar a cada equipo residencial. Por tanto, la encuesta a aplicar, sus categorías y procedimientos serán materia de formulación de cada residencia, y objeto de supervisión técnica.

- Meta: 80% de la población atendida califica favorablemente la atención recibida en el proyecto.
- Fórmula de cálculo: $(\text{N}^{\circ} \text{ de adolescentes que califican favorablemente la atención recibida en el proyecto en el año t} / \text{N}^{\circ} \text{ de adolescentes atendidas en el año t}) * 100$
- $(\text{N}^{\circ} \text{ de familias que califican favorablemente la atención recibida en el proyecto en el año t} / \text{N}^{\circ} \text{ de familias atendidas en el año t}) * 100$

III. Sobre las Orientaciones Técnicas del Modelo

Las Orientaciones Técnicas de la Residencia Familiar para Adolescencia, con dos programas adosados, 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 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 en el presente concurso

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

V. Recursos Humanos

Los criterios a considerar para la evaluación de los recursos humanos se consignan en las Orientaciones Técnicas, las que establecen un equipo básico obligatorio, las funciones a desarrollar y jornadas laborales; a lo que deberán dar cumplimiento los organismos ejecutores, poniendo especial énfasis los aspectos que permitan garantizar la calidad de la atención a los/las 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 constatare disponibilidad presupuestaria para ello.

VI. Recursos Materiales

El emplazamiento, estructura física y equipamiento del inmueble de la Residencia Familiar, debe proporcionar espacios acogedores e insertarse en sector (barrio) con variedad de recursos comunitarios, inclusivos y con implementación acorde a las características del desarrollo y curso de vida de los sujetos de atención.

Por tanto, se deben cumplir los siguientes estándares:

- Inmueble ubicado en sector de fácil acceso, con red de transporte público y disponibilidad de servicios comunitarios, alejado -al menos 300 metros- de focos de insalubridad (basurales, por ejemplo).
- Entorno sin sectores de peligro para integridad física de los sujetos de atención, tales como cercanía de autopistas, quebradas, vías férreas, otros.
- Lejos de expendio de bebidas alcohólicas, de focos habituales de tráfico y consumo de drogas, delincuencia, explotación sexual comercial u otras situaciones que puedan interferir la protección y recuperación de los/as adolescentes atendidos en la residencia.
- Prevención de riesgos: estacionamientos totalmente separados de área de juegos, mediante cierres no trepables; protección de conexiones eléctricas, gas y otros.
- Inmueble libre de riesgos estructurales y sanitarios (buen estado de conservación, mantención e higiene, sin humedad, sin malos olores, con ventilación apropiada).
- Iluminación natural y artificial; mecanismos de climatización seguros, en invierno y verano.
- Accesos inclusivos para personas con discapacidad, en especial con movilidad reducida (rampas, altura y ancho de puertas, otras características que permitan el acceso).
- Consideración de las normas de infraestructura del Servicio para los espacios de la residencia, tales como dormitorios, áreas comunes y otros.
- Decoración de dormitorios realizadas por los/las adolescentes, con elementos personales y a su gusto, en su espacio.
- Muebles de uso común, acordes a la etapa de desarrollo de los usuarios y a las actividades cotidianas.
- Material de apoyo y elementos específicos a utilizar en tareas de intervención técnica, talleres o trabajo individual o grupal (test, libros, entre otros).
- Equipamiento computacional completo y actualizado para el desarrollo de registros y desarrollo de otros documentos asociados a la intervención. 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 mínima de 2 Mbps nacional / 1 Mbps Internacional.
- Teléfono/s en el número de líneas y extensiones que resulte necesario, celular y correo electrónico.

Consideraciones relevantes:

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