



**BASES TÉCNICAS**

**LÍNEA DE ACCIÓN CENTROS RESIDENCIALES**

**RESIDENCIA ESPECIALIZADA**

**CON PROGRAMA DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADO ADOSADO**

**RSP – PER**

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

**SEPTIEMBRE 2016**

## ÍNDICE

I.	Presentación .....	3
II.	Objetivos y Matriz Lógica .....	4
III.	Orientaciones Técnicas.....	10
IV.	Aspectos relevantes a considerar en la selección de proyectos .....	10
V.	Recursos Humanos.....	11
VI.	Recursos Materiales.....	11

## 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 Especializada** correspondiente a la línea de acción Centros Residenciales, complementada con un **Programa Especializado**, al que el Servicio Nacional de Menores, en adelante SENAME, invita a participar a sus Organismos Colaboradores Acreditados.<sup>1</sup>

SENAME presenta esta modalidad con el propósito de fortalecer el trabajo con los niños, niñas y adolescentes 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, residencial, 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.”<sup>2</sup>

En la presente modalidad, la Residencia Especializada y el Programa Especializado se articulan en un mismo diseño general, por tanto aunque podrán aparecer administrativamente separados para efectos de la transferencia de la 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, niñas y adolescentes, y la participación activa y responsabilización de los adultos en sus cuidados y protección.

---

<sup>1</sup> 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](http://www.sename.cl), junto a las presentes bases técnicas.

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

## II. Objetivos del Programa y Matriz Lógica

### Objetivo general

Contribuir a la restitución de derechos de niños/as y adolescentes gravemente vulnerados, mediante una intervención residencial transitoria, desarrollada bajo estándares mínimos de calidad.<sup>3</sup>

### Objetivos específicos

1. Asegurar calidad de vida para la satisfacción de las necesidades básicas-y bienestar integral a los/as usuarios/as en la residencia.
2. Realizar acciones para la resignificación de experiencias asociadas a las graves vulneraciones de derechos de las cuales ha sido víctima el niño/a o adolescente, que llevaron a su ingreso al sistema residencial de protección, de manera directa o en coordinación con la red local.
3. Desarrollar intervenciones con las familias o adultos relacionados o de referencia de los niños/as o adolescentes, ya sea de manera directa o en coordinación con la red local, dirigidas al fortalecimiento de las competencias parentales y posterior reunificación familiar en un contexto familiar protector<sup>4</sup>.
4. Preparar para la vida independiente<sup>5</sup> a adolescentes y jóvenes<sup>6</sup> sin posibilidad de reinserción familiar.

### Matriz lógica

Los indicadores y metas establecidos en la matriz lógica correspondiente a la modalidad RSP PER serán considerados en los procesos descritos en el capítulo de las respectivas Orientaciones Técnicas referido a **Monitoreo y Evaluación**, por tanto es relevante que el equipo del proyecto residencial, considere estas mediciones en sus procesos de autoevaluación y realice las acciones necesarias para alcanzar los resultados esperados.

---

<sup>3</sup> Estándares Mínimos de Calidad para la Atención Residencial. DEPRODE, SENAME. 2013.

<sup>4</sup> La reunificación debe realizarse en un “contexto familiar protector”. Es decir en un grupo familiar conformado por la familia biológica de los niños/as o adolescentes o por adultos responsables con los cuales la residencia RSP PER realizó procesos de intervención familiar destinados a la evaluación y fortalecimiento de sus competencias parentales. Considera también a la familia adoptiva.

<sup>5</sup> Esta preparación alude a un proceso integral en que el joven o adolescente es orientado y apoyado para su autonomía progresiva, donde uno de los ámbitos refiere a la formación para la vida laboral y la formación técnica, profesional o capacitación en un oficio.

<sup>6</sup> El concepto de “jóvenes” se incorpora en atención a la posibilidad –en casos específicos, cuyo interés superior así lo indique- de permanencia en la residencia hasta la edad de 24 años, si se encuentran en preparación a la vida independiente, realizando estudios técnicos, profesionales o de capacitación en oficios. El período de adolescencia refiere a las edades entre 14 y 18 años.

Objetivo General	Indicadores	Fórmula de cálculo	Metas	Medios de verificación
Contribuir a la restitución de derechos de niños/as y adolescentes gravemente vulnerados, mediante una intervención residencial transitoria, desarrollada bajo estándares mínimos de calidad.	<u>Indicador de Eficacia</u>  Porcentaje de niños/as y adolescentes egresados de la Residencia Especializada en el período t por cumplimiento de los objetivos del PII.	(Nº de niños/as y adolescentes egresados de la Residencia Especializada en el período t por cumplimiento de los objetivos del PII / Nº de niños, niñas y adolescentes egresados de la Residencia Especializada en el período t)*100	80%	Base de datos Senainfo.
	<u>Indicador de Eficacia</u>  Porcentaje de niños/as y adolescentes egresados de la Residencia Especializada, con Plan de Intervención Individual (PII) logrado en el período t, que no reingresan en un periodo de 12 y 24 meses a residencias de la red SENAME .	(Nº de niños/as y adolescentes egresados de la Residencia Especializada, con Plan de Intervención Individual (PII) logrado en el período t, que no reingresan en un periodo de 12 y 24 meses a proyectos residenciales de la red SENAME / Nº de niños, niñas y adolescentes egresados de la Residencia Especializada con PII logrado en el período t)*100	80%	Base de datos Senainfo.

	<u>Indicador de Calidad</u>  Porcentaje de trabajadores/as del proyecto residencial RSP PER con capacitación acreditada en el periodo t en los temas establecidos en las orientaciones técnicas.	(Nº de trabajadores(as) del proyecto residencial RSP PER con capacitación acreditada en el periodo t en los temas establecidos en las orientaciones técnicas / Nº total de trabajadores del proyecto residencial RSP PER en el periodo t)*100	100%	Certificados acreditación capacitaciones.  Carpetas individuales de trabajadores(as) del proyecto residencial RSP PER.
	<u>Indicador de Eficacia</u>  Porcentaje de niños/as y adolescentes que egresan en el periodo t, con familias fortalecidas y habilitadas para el ejercicio de las funciones de cuidado y protección.	(Nº de niños/as y adolescentes que egresan en el periodo t con familias fortalecidas y habilitadas para el ejercicio de las funciones de cuidado y protección / Nº total de niños, niñas y adolescentes egresados con familia en el periodo t)*100	80%	Evaluaciones ex ante y ex post de competencias parentales.  Base de datos Senainfo
<b>Objetivos específicos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Fórmula de cálculo</b>	<b>Metas</b>	<b>Medios de verificación</b>

1. Asegurar calidad de vida para la satisfacción de las necesidades básicas y bienestar integral a los usuarios/as en la residencia.	<u>Indicador de Calidad</u>  Porcentaje de características referidas a ubicación, estado de la infraestructura, condiciones ambientales y sanitarias con las que la residencia cumple, en el período t, de acuerdo a lo establecido en las orientaciones y bases técnicas.	(Nº de características referidas a ubicación, estado de la infraestructura, condiciones ambientales y sanitarias con las que la residencia cumple, en el período t, de acuerdo a lo establecido en las orientaciones y bases técnicas / Nº de características referidas a ubicación, estado de la infraestructura, condiciones ambientales y sanitarias establecidas en las orientaciones y bases técnicas en el periodo t)*100	100%	Informes de Supervisión Técnica y Financiera.
	<u>Indicador de calidad:</u>  Porcentaje de características referidas a espacio y equipamiento cumplidas por la residencia, en el período t, de acuerdo a lo establecido en las orientaciones y bases técnicas.	(Nº de características referidas a espacio y equipamiento con las que cumple la residencia, en el período t, de acuerdo a lo establecido en las orientaciones y bases técnicas en el período t / Nº de características referidas a espacio y equipamiento establecidas en las orientaciones y bases técnicas)*100	100%	Informes de Supervisión Técnica y Financiera.

	<u>Indicador de Proceso</u>  Porcentaje de trabajadores contratados en el proyecto residencial RSP PER y bien evaluados en su desempeño, que permanecen en el desarrollo de sus funciones, en el período t.	(Nº de trabajadores contratados en el proyecto residencial RSP PER y bien evaluados en su desempeño, que permanecen en el desarrollo de sus funciones, en el período t / Nº de trabajadores contratados en el proyecto residencial y evaluados en su desempeño, en el período t) *100	60%	Contratos del equipo al inicio del proyecto y vigentes al año t. Evaluaciones anuales de desempeño de los trabajadores. Finiquitos de trabajadores del proyecto en el año t. (Todos son documentos contenidos en la carpeta del personal)
	<u>Indicador de Eficacia</u>  Porcentaje de niños/as y adolescentes que acceden a las prestaciones de las redes locales de Salud y Educación, en el período t.	(Nº de niños/as y adolescentes que acceden a las prestaciones de las redes locales de Salud y Educación, en el período t/ Nº niños, niñas y adolescentes atendidos en el período t)*100	100%	Base de datos Senainfo  Registro y certificación (verificadores) en la carpeta individual de niño, niña o adolescente.  Plan de Intervención Individual.



2. Realizar acciones para la resignificación de experiencias asociadas a las graves vulneraciones de derechos de las cuales ha sido víctima el niño/a o adolescente, que llevaron a su ingreso al sistema residencial de protección, de manera directa o en coordinación con la red local.	<u>Indicador de eficacia</u>  Porcentaje de niños/as y adolescentes con acciones mínimas realizadas para la resignificación de las graves vulneraciones, en el período t.	(Nº de niños/as y adolescentes con acciones mínimas realizadas para la resignificación de las graves vulneraciones, en el período t / Nº total de niños/as y adolescentes atendidos, en el período t) * 100	80%	Base de datos Senainfo.
3. Desarrollar intervenciones con las familias o adultos relacionados o de referencia de los niños/as o adolescentes, ya sea de manera directa o en coordinación con la red local, dirigidas al fortalecimiento de las competencias parentales y posterior reunificación familiar en un contexto familiar protector.	<u>Indicador de Eficacia</u>  Porcentaje de familias con las que se trabajó el egreso que desarrollan o fortalecen sus competencias parentales, según Escala de Evaluación Familiar de Carolina del Norte NCFAS-R <sup>7</sup> en el período t.	(Nº de familias con las que se trabajó el egreso desarrollan o fortalecen sus competencias parentales, medidas según la Escala NCFAS-R, en el período t / Nº total de familias con las que se trabajó el egreso medidas según la Escala NCFAS-R, en el período t)*100.	80%	Base de datos Senainfo.  Evaluaciones ex ante y ex post de competencias parentales.
	<u>Indicador de Eficacia</u>  Porcentaje de familias con acciones mínimas de intervención realizadas para el fortalecimiento de los roles parentales/marentales, en el período t.	(Nº de familias con acciones mínimas de intervención realizadas para el fortalecimiento de los roles parentales/marentales, en el período t/Nº total de familias atendidas en	80%	Base de datos Senainfo.  Registro en la carpeta individual de niño, niña o adolescente.

<sup>7</sup> Escala de Evaluación Familiar de Carolina del Norte (NCFAS). La versión NCFAS-R sirve para ser aplicada por programas que evalúan la Reunificación Familiar, en casos de niños(as) institucionalizados en Residencias o Familias de Acogida.

		el período t)*100		
4. Preparar para la vida independiente a adolescentes y jóvenes sin posibilidad de reinserción familiar.	<u>Indicador de Eficacia</u> Porcentaje de jóvenes y adolescentes con acciones mínimas según protocolo anexo realizadas para la preparación de la vida independiente, en el período t.	(Nº de jóvenes y adolescentes con acciones mínimas según protocolo anexo realizadas para la preparación de la vida independiente, en el período t / Nº total de jóvenes y adolescentes atendidos, en el período t) * 100	80%	Base de datos Senainfo

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:

#### **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 dato<sup>8</sup>
- Meta: 1.4 máximo de error.
- 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

<sup>8</sup> El índice de calidad de la información será definido por el SENAME anualmente y monitoreada a través de la plataforma Senainfo.

### **Satisfacción de usuarios respecto de la atención:<sup>9</sup>**

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

### **III. Orientaciones Técnicas**

De acuerdo al artículo 15 del Reglamento de la ley N° 20.032, las Orientaciones Técnicas de la modalidad Residencia Especializada (RSP), complementada con Programa de Protección Especializado (PER), 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 un Programa adosado (RSP/PER), 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.

### **V. Recursos Humanos**

Los criterios a considerar para la evaluación de los recursos humanos están establecidos en las Orientaciones Técnicas 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 en 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

---

<sup>9</sup> 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 la presente modalidad de atención residencial RSP PER.

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 constata disponibilidad presupuestaria para ello.

## **VI. Recursos materiales**

### **6.1. Inmueble**

La Residencia deberá funcionar en un inmueble de propiedad del Organismo Colaborador o arrendado, que contemple apropiadas condiciones de seguridad, mantención, higiene, orden, accesibilidad, mobiliario apropiado, equipamiento informático y otros.

Los espacios de oficinas, salas de reunión, salas de atención, servicios higiénicos y otros, deberán ser suficientes y estar habilitados para el quehacer del personal del proyecto y para la atención de los niños(as), las familias y visitas. En especial, para realizar las entrevistas y los encuentros de las familias de origen con los usuarios en la residencia.

Los estándares mínimos de higiene y seguridad implican adecuarse a la normativa vigente con relación a saneamiento básico (servicios higiénicos, servicios de alimentación, dormitorios y otros espacios de la residencia), seguridad (vías de circulación, vías de escape, señalización); servicios básicos (instalaciones sanitarias, eléctricas y de gas, sistemas de detección de humo y combate de incendios, extintores, red húmeda y seca).

Para la adecuada realización de los procesos de intervención especializados complementarios, el proponente deberá asegurar que el Programa Especializado instale en sus espacios de trabajo en las mismas dependencias de la Residencia Especializada, asegurando las condiciones de infraestructura, equipamiento y de privacidad para la adecuada ejecución de ambos proyectos. De esta forma, el presupuesto asignado al programa podría contribuir al pago de servicios básicos realizado por la residencia.

La Residencia deberá resguardar las siguientes condiciones referidas a su ubicación, estado de la infraestructura, condiciones ambientales y sanitarias:

- Ubicada en zona de fácil acceso para los usuarios, las familias y actores relacionados.
- Zona de ubicación cuenta con acceso u orientación de fácil comunicación o vínculo con redes sociales de apoyo, de oferta pública y privada.
- Ubicada en zonas que no están cerca o afectas a contaminación de labores industriales productivas, de emisiones contaminantes o de basurales autorizados o ilegales.
- Posible de ser identificada con facilidad por los usuarios, sus familias y actores relevantes asociados a la intervención.
- Infraestructura sin daños estructurales que pongan en riesgo al personal y usuarios durante todo el período de realización del proyecto, y cuenta con las condiciones de uso según lo descrito en las respectivas Bases Administrativas.

- Contar con las certificaciones de seguridad e higiene del inmueble al día, otorgadas por el organismo legal pertinente; y con un programa de sanitización periódica de las instalaciones, así como con sistema de aseo y limpieza diaria.
- El funcionamiento de la residencia deberá considerar los Lineamientos Estratégicos para la Gestión de Riesgos en Emergencias y Desastres en la Red de Programa de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes, de SENAME, los que se encuentran publicados en el sitio web institucional [www.sename.cl](http://www.sename.cl).

## **6.2. Espacios y equipamiento para la atención residencial**

- Número de habitaciones y baños pertinentes a la cobertura de atención de la residencia, diferenciados por sexo, edades y otras características que se evalúen pertinentes para asegurar la integridad física y emocional de la población atendida.
- Los baños deben contar con las medidas de higiene y seguridad para su uso seguro y con la privacidad necesaria. Todos con agua caliente para uso diario.
- Los baños y dormitorios deben contar con distribución y equipamiento que permita un espacio personal para resguardo de los objetos personales de cada usuario.
- Además de baños en número suficiente para la población atendida, se debe contar con baños para el personal y las visitas, de manera diferenciada.
- Living, comedor(es), cocina equipados de acuerdo a las necesidades de uso y con implementos que puedan ser utilizados por los residentes en los diversos horarios, tal como se produce en una vivienda familiar. Estos implementos deberán ser seguros, evitando toda situación de riesgo de accidentes.
- Mobiliario y equipamiento recreativo, deportivo, o de otro tipo para uso en el tiempo libre de los usuarios en la residencia.
- Bodega de alimentos y sistema de refrigeración que permitan mantener los alimentos e insumos en óptimo estado de conservación y orden.
- Sala de recepción para visitas, acondicionada con mobiliario cómodo y práctico.
- Sala(s) para reuniones y/o entrevistas que permitan resguardar la privacidad de los diálogos que se sostengan en las reuniones del equipo y en las entrevistas con los usuarios, las familias y otros adultos relacionados.
- Sala(s) multiuso para talleres.
- Sala(s) de estar con sillas y sillones apropiados a la edad y características de los usuarios, con biblioteca, computador con acceso a internet, televisor, juegos y otros materiales que respondan a los intereses y necesidades de la población atendida. Todo lo anterior en buen estado de funcionamiento.
- Número de oficinas o salas necesarias para desarrollar el trabajo del equipo profesional y técnico.
- Escritorios, sillas, materiales de oficina, kárdex, bibliotecas, armarios y otros, de manera de contar con mobiliario adecuado y necesario para el trabajo que realiza el equipo.
- Material de apoyo y elementos específicos a utilizar en tareas de intervención técnica, talleres o trabajo individual o grupal (test, libros, entre otros).
- Mobiliario de uso diario tales como sillas, sillones, mesas u otros para el uso cotidiano en la residencia, en los diversos espacios.

- Especificación de los artículos electrónicos a utilizar en los espacios de la residencia, todos los cuales deben tener funcionamiento seguro para evitar accidentes.
- Especificación de otros elementos de equipamiento y apoyo al trabajo del equipo, que no hayan sido mencionados en los ítems anteriores y que aporten al buen desarrollo del trabajo en la residencia.

### **6.3. Equipamiento para conectividad**

Se requiere como mínimo, dos computadores con las siguientes características técnicas, necesarias para el ingreso de información al sistema de registro computacional de SENAME (Senainfo):

- Procesador Intel Core i3 2.8 GHZ, o superior, capacidad de disco duro no inferior a 500 GB, memoria RAM mínimo de 4 GB MB, unidad óptica D/DVD, (opciones de multimedia son deseables por las características del software actual), tarjeta de Red Fast Ethernet 100/1000 Mbps, Puertos USB 2.0 como mínimo.
- Impresora.
- Sistema operativo Windows 7 Profesional o superior, programas Office 2010 Standard o Superior Profesional.

Navegador Internet Explorer 8.0 (por compatibilidad con Senainfo), Solución Antivirus, Visualizador de archivos PDF.

- Conexión a Internet: ADSL mínima de 2 Mbps nacional / 1 Mbps Internacional.
- Además, se requerirá de teléfono(s) en el número de líneas y extensiones que resulten necesarios, fax y correo electrónico.

Consideraciones relevantes:

- Todo el Software instalado en el equipo deberá estar debidamente licenciado y contar con las actualizaciones críticas y recomendadas por el fabricante.
- Los requerimientos de computadores son necesarios para el ingreso de información al sistema de registro computacional de Sename (Senainfo), por tanto se debe contar con estos desde la puesta en marcha del proyecto.
- 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. Además la información debe ser respaldada de manera segura, evitando tener información confidencial en dispositivos que se puedan extraviar (por ejemplo, pendrive).