



BASES TÉCNICAS PROGRAMA DE SERVICIO EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD Y REPARACION DEL DAÑO–  
Departamento de Justicia Juvenil - SENAME

**BASES TÉCNICAS**

**PROGRAMA DE REINSERCIÓN PARA ADOLESCENTES INFRACTORES**

**A LA LEY PENAL EN GENERAL**

**MODALIDAD**

**SERVICIO EN BENEFICIO A LA COMUNIDAD Y**

**REPARACIÓN DEL DAÑO**

**DEPARTAMENTO DE JUSTICIA JUVENIL - SENAME**

**2020**



BASES TÉCNICAS PROGRAMA DE SERVICIO EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD Y REPARACION DEL DAÑO–  
Departamento de Justicia Juvenil - SENAME

## INDICE

INDICE.....	2
CONSIDERACIONES GENERALES.....	3
SUJETO DE ATENCIÓN Y VÍAS DE INGRESO/EGRESO.....	4
OBJETIVOS DEL PROGRAMA.....	6
ORIENTACIONES TÉCNICAS .....	7
INCOPORACIÓN DE PERSPECTIVA DE EQUIDAD DE GÉNERO EN LA INTERVENCIÓN .....	8
RECURSOS HUMANOS E INFRAESTRUCTURA.....	8
SISTEMA DE SUPERVISIÓN .....	13
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO .....	14
INDICADORES Y RESULTADOS ESPERADOS. ....	16

BASES TÉCNICAS PROGRAMA DE SERVICIO EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD Y REPARACION DEL DAÑO–  
Departamento de Justicia Juvenil - SENAME

## CONSIDERACIONES GENERALES

Desde la promulgación de la Ley N° 20.084 a la presente fecha, el Servicio Nacional de Menores (SENAME) ha buscado desarrollar programas de atención dirigidos a promover la reinserción social de los y las jóvenes que han entrado en conflicto con la ley penal, diversificando la oferta y actualizando permanentemente los lineamientos técnicos que orientan la intervención especializada, esto en pro de una intervención que además de ser eficaz, se encuentre en concordancia con los distintos instrumentos internacionales que norman la administración de justicia penal adolescente.

La ejecución de los programas encargados de las medidas y sanciones no privativas de libertad, según el artículo N° 42 de la Ley N° 20.084, estará a cargo de Organismos Colaboradores Acreditados de SENAME (OCAS). Esto se hace extensivo a aquellos programas encargados de proveer la oferta complementaria a las medidas y sanciones, a fin de contar con un sistema de atención especializado dirigido a la reinserción social efectiva de los y las jóvenes atendidos/as.

Para dar respuesta a lo anterior se ha debido considerar el desarrollo de procesos licitatorios enmarcados en lo establecido en la Ley N° 20.032 y su Reglamento, que establece un Sistema de Atención a la Niñez y Adolescencia a través de una Red de Organismos Colaboradores de SENAME y su Régimen de Subvención. La provisión de esta oferta programática se desarrolla a través de este sistema de atención.

Los principios que rigen la ejecución de programas de la oferta del Servicio Nacional de Menores, y en específico, la presente base técnica son:

- Respeto, la promoción, la reparación y la protección de los derechos humanos de las personas menores de dieciocho años contenidos en la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño, los demás tratados internacionales en la materia ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, y las leyes dictadas conforme a ellos, asegurando las condiciones que otorguen el necesario bienestar biopsicosocial, así como la efectividad de sus derechos y las condiciones ambientales y oportunidades que los niños, niñas y adolescentes requieren según su etapa de desarrollo, mediante una intervención oportuna y de calidad.
- Promoción de la integración familiar, escolar y comunitaria del niño, niña o adolescente y su participación social.
- Profundización de la alianza entre las organizaciones de la sociedad civil, gubernamentales, regionales y municipales, en el diseño, ejecución y evaluación de las políticas públicas dirigidas a la infancia y a la adolescencia.
- Transparencia, eficiencia, eficacia e idónea administración de los recursos que conforman la subvención, en su destinación a la atención de los niños, niñas y adolescentes.
- Probidad en el ejercicio de las funciones que ejecutan.

BASES TÉCNICAS PROGRAMA DE SERVICIO EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD Y REPARACION DEL DAÑO–  
Departamento de Justicia Juvenil - SENAME

- Responsabilidad en el ejercicio del rol público que desarrollan.
- El trato digno evitando la discriminación y la estigmatización de los sujetos de atención y de su familia.
- Objetividad, calidad, idoneidad y especialización del trabajo, que se realizará de acuerdo a las disciplinas que corresponda.
- Participación e información en cada etapa de la intervención (dirigida hacia las/los jóvenes sujetos de atención del programa).

La sanción de Servicios en Beneficio de la Comunidad consiste en la realización de actividades no remuneradas a favor de la colectividad o en beneficio de personas en situación de precariedad, la que no podrá exceder en ningún caso de cuatro horas diarias y deberá ser compatible con la actividad educacional o laboral que el adolescente realice. La sanción tendrá una extensión mínima de 30 horas y máxima de 120, lo anterior, de acuerdo a lo consignado en el artículo N°11 de la Ley N°20.084.

La Reparación del Daño consiste en la obligación de resarcir a la víctima el perjuicio causado con el delito cometido, sea mediante una compensación monetaria, la restitución o reposición de la cosa objeto de la infracción o un servicio no remunerado en su favor. En este último caso, la imposición de la sanción requerirá de la aceptación previa del condenado y de la víctima, en orden a lo señalado en el artículo N°10 de la Ley N°20.084.

## **SUJETO DE ATENCIÓN Y VÍAS DE INGRESO/EGRESO.**

### *SUJETO DE ATENCIÓN*

Son sujetos de atención de ambas sanciones los/las adolescentes de ambos sexos que hayan sido condenados por sentencia definitiva, firme y ejecutoriada por un Juzgado de Garantía o un Tribunal de Juicio Oral en lo Penal por haber cometido uno o más delitos siendo mayor de 14 años y menor de 18 años de edad. Sin perjuicio de ello, es posible que, al momento de ingresar al programa, la persona sea mayor de 18 años, de acuerdo al artículo N°3 de la Ley N°20.084.

### *VÍAS DE INGRESO*

El/la adolescente ingresará al programa en los siguientes casos:

- a. Por sentencia definitiva, dictada por el tribunal competente, que aplique la pena de Servicio en Beneficio de la Comunidad. Lo anterior, en conformidad a lo dispuesto por el artículo N°23 en sus numerales 3, 4 y 5 de la Ley N° 20.084.
- b. Por resolución del Tribunal de Garantía, encargado de la ejecución, y se decrete la sanción de Servicio en Beneficio de la Comunidad, en sustitución de otra más gravosa, sea ésta, Internación

BASES TÉCNICAS PROGRAMA DE SERVICIO EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD Y REPARACION DEL DAÑO–  
Departamento de Justicia Juvenil - SENAME

en Régimen Semicerrado, Libertad Asistida y Libertad Asistida Especial, de conformidad a lo señalado en el artículo N°53 de la Ley N° 20.084. Si la sanción que se sustituye es Internación en régimen Semicerrado, el tribunal puede disponer la sustitución de manera condicionada, en virtud del artículo N°54 de la Ley N°20.084.

c. Cuando sea decretada la sanción de Servicios en Beneficio de la Comunidad conmutando la pena de multa que había sido impuesta, a solicitud del/la condenado/a, en razón de 30 horas por cada tres unidades tributarias mensuales.

d. Cuando, en virtud de la declaración de quebrantamiento de las penas de multa o de prohibición de conducir vehículos motorizados, se aplique en forma sustitutiva, la sanción de Servicios en Beneficio de la Comunidad, por un plazo máximo de 30 horas.

e. Cuando le sea decretada la sanción de Reparación del Daño en conformidad a lo dispuesto por el artículo N°23 numerales 4 y 5 de la Ley N° 20.084.

f. Cuando le sea decretada la sanción de Reparación del Daño en sustitución de la pena impuesta conforme a la potestad establecida en el artículo N° 53 de la Ley N°20.084.

g. Cuando le sea decretada la sanción de Reparación del Daño en sustitución condicional de la pena de Internación en Régimen Semicerrado, conforme a la potestad contenida en el artículo N°54 de la Ley N°20.084.

#### *VÍAS DE EGRESO*

a. Por cumplimiento de las horas decretadas para la prestación de los Servicios en Beneficio de la Comunidad, cualquiera haya sido su vía de ingreso.

b. Por sustitución de la sanción de prestar Servicios en Beneficio de la Comunidad, por una pena menos gravosa.

c. Por remisión de lo que resta de la pena de prestar Servicios en Beneficio de la Comunidad impuesta en la condena, por considerarse que se ha dado cumplimiento a los objetivos pretendidos, en conformidad al artículo N°55 de la Ley N°20.084.

d. Por quebrantamiento de la sanción de prestar Servicios en Beneficio de la Comunidad y le sea decretada una pena de Libertad Asistida en cualquiera de sus formas por un periodo máximo de tres meses.

e. Por cumplimiento de la reparación y haya resarcido a la víctima de la manera establecida en la sentencia condenatoria dictada por el Juez de Garantía o el Tribunal de Juicio Oral en lo Penal, sea que le hubieren impuesto la sanción en forma única o conjunta (artículo N°25 Ley N°20.084).

BASES TÉCNICAS PROGRAMA DE SERVICIO EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD Y REPARACION DEL DAÑO–  
Departamento de Justicia Juvenil - SENAME

- f. Por cumplimiento de la reparación y haya resarcido a la víctima de la manera establecida por el Juez de Garantía en la sentencia por la cual sustituyó, condicionalmente o no, la sanción más gravosa que había sido impuesta (artículos N° 53 y 54 de la Ley N°20.084.).
- g. Por sustitución dictada por el Juez de Garantía y sustituya la sanción de reparación del daño una pena menos gravosa, según lo dispone el artículo N° 53 de la Ley N°20.084.
- h. Por remisión de la pena, y se remite lo que resta de la pena de reparación del daño, por considerar que se ha dado cumplimiento a los objetivos pretendidos con su imposición en conformidad a lo establecido en el artículo N°55 de la Ley N°20.084.
- i. Por quebrantamiento de reparación del daño, imponiéndosele una pena de libertad asistida en cualquiera de sus formas por un periodo máximo de hasta tres meses (artículo N° 52 Numeral 3 de la Ley N° 20.084).

## **OBJETIVOS DEL PROGRAMA**

### *OBJETIVO GENERAL*

Favorecer el proceso de responsabilización del adolescente cuya sentencia judicial decreta la sanción de Servicios en Beneficio de la Comunidad o Reparación del Daño, lo anterior en el marco de un proceso socioeducativo (artículo N° 20 y N° 43 de la Ley N° 20.084).

### *OBJETIVOS ESPECÍFICOS MODALIDAD SERVICIOS EN BENEFICIO A LA COMUNIDAD*

- a.- Asegurar una oferta de actividades suficiente, integral y amplia, gestionadas a nivel de organismos públicos y privados de la comunidad que favorezcan el cumplimiento efectivo de la sanción penal por parte de las/los adolescentes sancionados, lo anterior en el marco de los principios del enfoque socioeducativo, y de la proporcionalidad de la pena.
- b.- Fomentar la participación activa y reflexiva del/la adolescente en los servicios comunitarios, a través de un proceso socioeducativo y de experiencia de responsabilidad que le permita establecer la vinculación entre la actividad de servicio a la comunidad y el delito cometido.
- c.- Referir al adolescente a recursos de la red social que favorezcan su desarrollo integral, acorde a su interés y demanda.



## **BASES TÉCNICAS PROGRAMA DE SERVICIO EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD Y REPARACION DEL DAÑO– Departamento de Justicia Juvenil - SENAME**

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS MODALIDAD REPARACIÓN DEL DAÑO**

- a.- Desarrollar un proceso socioeducativo que permita construir un acuerdo de reparación, a través del cual la/el adolescente ofensor pueda comprometerse en la ejecución de una acción reparatoria, que le permita establecer la vinculación entre dicha acción y el delito cometido.
- b.- Fomentar la participación activa y reflexiva del/la adolescente en la ejecución de la prestación reparatoria.
- c. Referir y/o orientar a él o la adolescente a recursos de la red social que favorezcan su desarrollo, acorde a su interés y demanda.

### **ORIENTACIONES TÉCNICAS**

Las Orientaciones Técnicas del Programa de Servicio en beneficio a la Comunidad y Reparación del Daño, aprobadas mediante Resolución Exenta N° 1214 de 19 de mayo de 2017 de la Dirección Nacional del Servicio Nacional de Menores, forman parte de la presente licitación, de acuerdo al artículo N°15 del Reglamento de la Ley N° 20.032.

Asimismo, el Servicio Nacional de Menores cuenta con una serie de normativas, lineamientos e instructivos dirigidos al cumplimiento de las disposiciones sobre uso de recursos y subvenciones, y otras materias relativas a la ejecución de programas en el marco de la Ley N°20.032 y de la Ley N°20.084, las que se encuentran disponibles en la página web del servicio [www.sename.cl](http://www.sename.cl).

Estas orientaciones, así como las normas, lineamientos y/o instructivos podrán ser modificados, actualizados y/o complementados por parte del SENAME, de acuerdo a las necesidades de intervención y hallazgos levantados producto de los procesos de evaluación, supervisión técnica y/o en el levantamiento de buenas prácticas.

En el contexto de emergencia por la pandemia del virus SARS COV-2 (COVID-19), el proyecto a fin de proteger la salud de usuarios/as del programa, así como de sus trabajadores/as minimizando las posibilidades de contagio, deberá implementar las orientaciones y directrices que el Servicio Nacional de Menores disponga para estos efectos.

BASES TÉCNICAS PROGRAMA DE SERVICIO EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD Y REPARACION DEL DAÑO–  
Departamento de Justicia Juvenil - SENAME

## **INCOPORACIÓN DE PERSPECTIVA DE EQUIDAD DE GÉNERO EN LA INTERVENCIÓN**

Los Proyectos deben presentar en sus propuestas, el modo en el cual se incorporará en el trabajo con jóvenes usuarios/as del programa, la perspectiva de equidad de género, en coherencia con lo señalado en el diagnóstico territorial y en la caracterización del sujeto de atención.

## **RECURSOS HUMANOS E INFRAESTRUCTURA**

### *RECURSOS HUMANOS:*

Los criterios generales a considerar para la evaluación de los recursos humanos serán los establecidos en la Orientaciones Técnicas.

La conformación del equipo que es parte de la propuesta presentada por el Organismo Colaborador Acreditado de SENAME debe consignarse de manera clara y real conforme a los procesos de contratación del proyecto, lo que posteriormente será supervisado por el equipo técnico y financiero de la Dirección Regional correspondiente y en la respectiva evaluación de desempeño establecida en la Ley N°20.032 y su Reglamento.

Los Organismos Colaboradores Acreditados de SENAME que postulen al presente concurso, deberán diseñar y comprometer un perfil para los distintos cargos en su propuesta técnica, señalando las competencias de tipo transversal y específicas asociadas al desarrollo del cargo. Así mismo, el organismo colaborador oferente, deberá velar por el estricto cumplimiento de dicho perfil por parte de los profesionales y/o técnicos que se desempeñen en dichas funciones.

Cabe señalar que la definición acerca de la jornada laboral, no será parte de los elementos estipulados en las presentes Bases Técnicas, ya que se considerará como un criterio flexible a fin de que sea el Organismo Colaborador oferente, quien defina y proponga el tipo de jornada laboral para sus profesionales y administrativos, garantizando siempre el cumplimiento de los requerimientos propios de la función del proyecto, así como también con el marco legal regulatorio en materia laboral.

En orden a lo anterior, la jornada laboral de cada miembro del equipo deberá quedar justificada en torno al resguardo del cumplimiento de las funciones requeridas, así como en el cumplimiento de indicadores ligados a la intervención y los resultados o productos esperados del Programa.

No podrán desempeñar funciones en el programa, personas que cuenten con prohibición para trabajar con menores de edad, que figuren en el registro de condenados por violencia intrafamiliar, o que hayan sido condenadas por crimen o simple delito que, por su naturaleza, ponga de manifiesto la inconveniencia de encomendarles la atención directa de los niños, niñas y adolescentes o de confiarles la administración de recursos económicos ajenos.



BASES TÉCNICAS PROGRAMA DE SERVICIO EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD Y REPARACION DEL DAÑO–  
Departamento de Justicia Juvenil - SENAME

Así mismo, tampoco podrán desempeñar funciones en el programa, personas que se encuentren inhabilitadas para trabajar con menores de edad o que se encuentren en situación de dependencia grave de sustancias estupefacientes o psicotrópicas ilegales, a menos que este consumo se justifique por tratamiento médico, o sea consumidor problemático de alcohol.

En este sentido, para respaldar que los integrantes del equipo de trabajo presentado, no presentan las inhabilidades antes señaladas, el organismo colaborador deberá acompañar a la propuesta, el Anexo N° 5 denominado “Carta Compromiso relativa a Recurso Humano y a los Recursos Materiales”, el Anexo N° 6 denominado “Declaración Jurada Simple” y la documentación que certifique, que no figuran en el registro público como persona que cuenta con inhabilidad para trabajar con Niños, Niñas y Adolescentes (NNA).

El Organismo Colaborador que se adjudique y ejecute esta oferta programática, deberá contar con los mecanismos que le permitan asegurar el cumplimiento permanente de esta normativa, los que deberán ser explicitados en el formulario de presentación de proyectos, además de la actualización de antecedentes (declaración jurada y certificados) de cada uno de estos profesionales, que deberá ser actualizada cada seis (6) meses. Lo anterior, formará parte del convenio de colaboración y será verificado de manera periódica por intermedio de la Supervisión Técnica que llevará a cabo la respectiva Dirección Regional de SENAME, mediante su Unidad Técnica de Justicia Juvenil.

Finalmente, como parte de la propuesta, los organismos colaboradores acreditados deberán registrar en el Anexo N° 7 correspondiente a Currículum Vitae, los antecedentes académicos y experiencia laboral de cada integrante del equipo humano que ejecutará el proyecto.

### *GESTIÓN DE AMBIENTE LABORAL Y CAPACITACIÓN DE PERSONAS*

#### *Plan de Cuidado de Equipo.*

La Propuesta técnica deberá considerar un Plan de Actividades para la Gestión del Ambiente Laboral, dirigido a la generación y mantención de condiciones protectoras en el trabajo, para todos los funcionarios que lleven a cabo funciones en el proyecto.

Dentro de las materias relativas al cuidado laboral de trabajadores/as y equipos de trabajo se pueden incluir:

- Construcción de equipos de trabajo.
- Abordaje y resolución de conflictos laborales.
- Estructuración y flujos de trabajo.
- Definición y cumplimiento de flujos de comunicación.
- Seguimiento y retroalimentación de desempeño laboral.

BASES TÉCNICAS PROGRAMA DE SERVICIO EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD Y REPARACION DEL DAÑO–  
Departamento de Justicia Juvenil - SENAME

- Conducción directiva.

Por lo anterior, en el Formulario de Presentación de Proyectos se deberá considerar el diseño y propuesta de planes para la Gestión del Ambiente Laboral que deberá contener:

- Descripción de la actividad, detallando el programa y organización horaria de jornada (s).
- Descripción de resultados esperados, reflejado en una propuesta de indicadores del tipo que sea pertinente (por ejemplo, porcentaje, número, productos, etc., y que ocupe encuesta de satisfacción, % de quejas, etc.), y que estén en coherencia con la actividad propuesta y el diagnóstico definido (por ejemplo, actividades de conformación de equipos de trabajo ante alta conflictividad laboral).
- Recursos materiales, humanos y/o financieros requeridos.

La propuesta técnica también debe considerar la presentación de un Plan Anual de Capacitación, dirigido al desarrollo técnico permanente del equipo que conforma el proyecto. Dentro de las materias que pueden incluirse se consideran:

- Inducción sobre normativa institucional a profesionales del proyecto.
- Formación y especialización en materia de Justicia Juvenil.
- Abordaje y prevención de situaciones de críticas.
- Especialización en materias de intervención con jóvenes que han entrado en conflicto con la ley penal, etc.

#### *INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO:*

Los criterios a considerar, para evaluar la infraestructura en la cual se implementará el proyecto, serán: ubicación, estado de habitabilidad, las condiciones ambientales (calefacción, ventilación e iluminación); las condiciones sanitarias (higiene) y la pertinencia de la infraestructura para el desarrollo de la intervención planificada. Cada uno de estos criterios se considerarán tanto en las salas de trabajo, como en las oficinas, baños y otras instalaciones necesarias para el desarrollo del proyecto.

Cabe señalar que, según el análisis de plazas y criterios de sustentabilidad, los proyectos en las líneas relativas a Responsabilidad Penal Adolescente podrán coexistir en una misma sede, en caso de ser ejecutadas por un mismo organismo colaborador acreditado, en tanto, el número total de plazas convenidas a atender en la sede, no supere los/as 150 jóvenes.

BASES TÉCNICAS PROGRAMA DE SERVICIO EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD Y REPARACION DEL DAÑO–  
Departamento de Justicia Juvenil - SENAME

Para la selección de un proyecto, será necesario contar con las siguientes condiciones mínimas:

*Ubicación de la Infraestructura*

- Las instalaciones propuestas para el desarrollo del proyecto se deben ubicar en una zona de fácil acceso, con vías estructurantes que posibilitan la llegada de los adolescentes desde todas las comunas o zonas de la cobertura establecida.
- La zona de ubicación cuenta con acceso u orientación de fácil comunicación o vínculo con redes sociales de apoyo, de oferta pública y privada.
- El establecimiento debe ser fácilmente reconocible como una sede de organismo colaborador de SENAME, por los adolescentes, sus familias y actores relevantes asociados a la intervención, especialmente representantes de las redes sociales y actores del sistema de justicia.
- La infraestructura no debe presentar daños estructurales relevantes que pongan en riesgo a sus ocupantes durante todo el período de realización del proyecto. En caso de contar con problemas, la institución debe acreditar la realización de obras de mejoramiento y contar con aprobaciones municipales de uso del establecimiento.
- Se deben realizar acciones periódicas de revisión del estado de la infraestructura durante la ejecución del proyecto.
- Si la propiedad es arrendada o propia de la institución se espera que se adjunten los certificados del Departamento de Obras Municipales correspondientes sobre edificación y recepción cuando corresponda.
- La infraestructura debe contar con la condición de uso según lo descrito en las Bases Administrativas de la convocatoria.

*Condiciones Ambientales y Sanitarias:*

- La infraestructura debe contar con las certificaciones de seguridad e higiene del inmueble al día, otorgadas por el organismo legal pertinente o encontrarse en proceso de certificación.
- Se debe acreditar disposición de dicho domicilio por parte del oferente con algún documento que asegure el uso del inmueble respectivo para el funcionamiento del Programa.
- La infraestructura no debe ubicarse en zonas aledañas o afectas a contaminación de labores industriales productivas, de emisiones contaminantes o de basurales autorizados o ilegales.
- La institución debe presentar las certificaciones y autorizaciones de funcionamiento del establecimiento de las instituciones públicas correspondientes.

BASES TÉCNICAS PROGRAMA DE SERVICIO EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD Y REPARACION DEL DAÑO–  
Departamento de Justicia Juvenil - SENAME

- La institución debe presentar un programa de sanitización programada de las instalaciones, así como la constatación de que contará con sistemas de aseo y limpieza diaria.
- El inmueble debe contar con baños para el personal y para los/as adolescentes de manera diferenciada.
- Debe contar con salas de reunión y de uso de tiempo libre o para talleres.
- La institución podrá proponer la disposición de otras instalaciones que cuenten con condiciones que permitan otorgar mejor atención técnica.

En cuanto al equipamiento será necesario describirlo considerando los siguientes aspectos:

*Equipamiento de oficina u administrativo:*

- Se requiere la especificación de escritorios, sillas, materiales de oficina, kárdex, bibliotecas o armarios y mobiliario adecuado para el trabajo que realiza el equipo.
- Se requiere que los equipos computacionales e impresoras, así como servicios de comunicaciones y banda ancha, cumplan con estándares de calidad y conectividad necesarios para asegurar el adecuado registro de la información de los adolescentes y el trabajo frecuente en SENAINFO.

*Equipamiento de uso diario:*

Se requiere especificaciones de mobiliario de uso diario tales como sillas, sillones, mesas u otros para uso diario del establecimiento, ya sea en salas de uso común, recepción, tiempo libre o cocina.

Se requiere especificaciones de artículos eléctricos a ser utilizados en los espacios antes mencionados. La institución debe precisar con qué otros elementos cuentan como equipamiento para el trabajo del proyecto que no hayan sido especificados en estos ítems y sean un aporte al desarrollo del trabajo.

Las propuestas deben considerar además de los requerimientos de equipamiento e infraestructura, gastos que se asociarán a ceremonias de graduación de jóvenes, reuniones de trabajo del equipo y autocuidado, papelería, gastos notariales, comunicación y difusión, etc.

*Equipamiento técnico: -*

- Se requiere especificación de material de apoyo y elementos específicos a utilizar en tareas de intervención técnica, talleres o trabajo individual o grupal (test, libros, entre otros).
- Se requiere especificación de mobiliario y otros elementos de trabajo recreativo, de formación cultural, deportivo o de otro tipo para uso de tiempo libre en el centro.

BASES TÉCNICAS PROGRAMA DE SERVICIO EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD Y REPARACION DEL DAÑO–  
Departamento de Justicia Juvenil - SENAME

- Se requiere especificaciones de artículos electrónicos y/o computacionales necesarios para el trabajo técnico del equipo (radios, tv, dvd, data show, notebook).

## SISTEMA DE SUPERVISIÓN

La supervisión constituye una función de carácter legal señalado expresamente en la Ley Orgánica del Servicio Nacional de Menores, Decreto Ley N°2.465, del año 1979. Así también es exigida por la Convención sobre los Derechos del Niño, la cual establece en su artículo N°3.3 la responsabilidad del Estado en cuanto la existencia de una supervisión adecuada de los servicios, instituciones y establecimientos encargado de la protección y cuidado de niños y niñas.

SENAME, rediseñó el proceso de supervisión técnica, implementando un nuevo Modelo de Supervisión en línea, que ha permitido contar con información oportuna, confiable y disponible en la plataforma SENAINFO. Además, este Modelo contiene la estandarización de procedimientos, muestras y criterios a supervisar de acuerdo a las distintas modalidades de intervención.

La acción de supervisión es una instancia cuyo objetivo es *controlar, verificar y evaluar* los niveles de desempeño del circuito que forma parte de la oferta territorial de sanciones, medidas y programas complementarios, a través de la aplicación de un instrumento evaluativo particular.

Estos instrumentos están compuestos por tres niveles: ámbitos, dimensiones y criterios, y son aplicados a través de una escala de evaluación.

El informe de supervisión es el medio oficial donde se registra y comunica la evaluación técnica del funcionamiento de los centros y proyectos. Lo anterior, tiene como función primaria retroalimentar a los directores de centros y proyectos, incluyendo levantar las alertas por incumplimientos y con ello compromisos de correcciones.

Por tanto, el proceso actual de supervisión permite obtener información actualizada respecto a la ejecución técnica de cada centro o proyecto supervisado.

El Servicio Nacional de Menores realizará supervisiones periódicas a los programas correspondientes, las que comprenden tanto los aspectos técnicos como financieros, orientadas a controlar la calidad de la atención, la intervención desarrollada con los jóvenes y su resultado, resguardando que éstas se realicen en el marco de los principios establecidos en la Convención sobre los Derechos del Niño (CIDN), la Ley N°20.084, de Responsabilidad Penal Adolescente y los demás instrumentos normativos vigentes, procurando cumplir con la calidad de la atención e intervención de los jóvenes bajo la responsabilidad del Servicio Nacional de Menores.

BASES TÉCNICAS PROGRAMA DE SERVICIO EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD Y REPARACION DEL DAÑO–  
Departamento de Justicia Juvenil - SENAME

Los lineamientos y orientaciones concernientes al proceso de supervisión técnica se encuentran disponibles en la página web del Servicio: <https://www.sename.cl/web/index.php/supervision-2/>

## **EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**

La evaluación anual de desempeño corresponde a un proceso en el cual el Servicio Nacional de Menores revisa y evalúa la implementación de proyectos ejecutados por su red de Organismos Colaboradores Acreditados, quienes a su vez, a partir de la propia revisión de la implementación del proyecto durante el periodo, darán lugar a un Plan de Trabajo para el siguiente periodo anual en caso que corresponda (proyectos en ejecución de convenios de 2 o más años y convenios susceptibles de ser prorrogados).

De acuerdo a lo expresado en el artículo N°48 del reglamento de la Ley N°20.032, deberán considerarse como criterios objetivos en la Evaluación de Desempeño, a lo menos, los siguientes:

- Otorgar un trato digno y respetuoso a los niños, niñas y adolescentes. El Sename deberá verificar el cumplimiento del respeto a los derechos y garantías de los niños, niñas y adolescentes, establecidos en la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño y demás instrumentos internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, de conformidad a las orientaciones técnicas que se dicten para cada modalidad de atención.
- Asistencia oportuna en el acceso a las prestaciones de salud y educación de los niños, niñas y adolescentes. Se entenderá por asistencia oportuna para este efecto, el cumplimiento de las acciones definidas por el Sename en las orientaciones técnicas orientadas al ejercicio del derecho a la salud y el derecho a la educación.
- Idoneidad y pertinencia de la intervención ejecutada por los organismos colaboradores orientada a la restitución de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Se entenderá como idónea y pertinente la intervención cuando se haya dado cumplimiento a las acciones definidas por el Servicio Nacional de Menores en sus orientaciones técnicas, atendiendo a lo menos a la edad del niño, niña y adolescente y su grado de desarrollo, los procesos de intervención que se hubieren desarrollado en forma previa o paralelamente y el personal adecuado para su ejecución.

La evaluación de cada uno de los proyectos adjudicados a un organismo colaborador acreditado, se realizará anualmente, de conformidad al artículo N°27 de la Ley N° 20.032, señalando en cada convenio el mes en que corresponderá efectuarla.

El procedimiento de evaluación anual de desempeño contempla las siguientes etapas, metodologías y mecanismos:

BASES TÉCNICAS PROGRAMA DE SERVICIO EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD Y REPARACION DEL DAÑO–  
Departamento de Justicia Juvenil - SENAME

1. Planificación de los proyectos a evaluar considerando los plazos de realización de la evaluación anual definido en los convenios.
2. Recopilación de información y antecedentes pertinentes para la evaluación anual del proyecto, tales como informes de supervisiones técnicas y financieras, de evaluaciones o auditorías de entes externos, si los hubiere, de calidad de los registros de intervención pertinentes al cumplimiento de los objetivos, del buen uso de los recursos transferidos, y del cumplimiento de las instrucciones generales y particulares impartidas por el servicio, especialmente en lo que dice relación con posibles delitos cometidos en contra de niños, niñas y adolescentes.
3. Visita especial de evaluación en terreno al proyecto, ejecutada por un supervisor técnico distinto de aquel que realiza las respectivas supervisiones, de la cual se deberá levantar acta que contenga los hallazgos de la visita. En dicha visita, se deberá recoger la opinión de los niños, niñas o adolescentes y otros usuarios si los hubiese, utilizando metodologías que resguarden la confidencialidad y que sean adecuadas a la edad de los opinantes.
4. Aplicación del instrumento de evaluación previamente definido, correspondiente a las distintas modalidades de atención, considerando los criterios objetivos definidos anteriormente
5. Propuesta de resultado de la evaluación anual de desempeño al Director Regional
6. Aprobación, modificación o rechazo de la propuesta por parte del Director Regional.
7. Notificación al colaborador del resultado de la evaluación anual del proyecto, quien podrá recurrir de lo resuelto por la autoridad de conformidad a lo dispuesto en la Ley N°19.880.
8. Aplicación de medidas, cuando corresponda, con motivo de los resultados de la evaluación.
9. Publicación del resultado final de la respectiva evaluación anual.

Para asegurar la verificación de los componentes anteriormente señalados, el Servicio Nacional de Menores cuenta con un procedimiento para el desarrollo del proceso de Evaluación Anual de Desempeño, por parte de las direcciones regionales del Servicio, junto con la Pauta de Evaluación, y otros documentos asociados. Esta documentación se encuentra disponible en la página web del Servicio Nacional de Menores: <https://www.sename.cl/web/index.php/evaluacion-anual-de-desempeno-ocas-2020/>

La evaluación anual de desempeño se constituye como el principal insumo para la toma de decisiones en torno a la continuidad de los convenios firmados en el marco de la Ley N°20.032 y su Reglamento. La evaluación favorable de la ejecución del convenio, constituirá en caso de proyectos legalmente susceptibles de ser prorrogados, la continuidad del programa para el

**BASES TÉCNICAS PROGRAMA DE SERVICIO EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD Y REPARACION DEL DAÑO–  
Departamento de Justicia Juvenil - SENAME**

siguiente periodo anual. Una evaluación regular o insuficiente de la ejecución del proyecto, podrá dar pie a la no prórroga del convenio.

Dada la facultad del SENAME de impartir instrucciones generales, así como particulares y específicas, destinadas a la adecuación y mejora constante de los servicios prestados, conforme a los criterios establecidos en el artículo N°36 de la Ley N° 20.032, los componentes técnicos del proyecto podrán ser adecuados, en orden al logro de mejoras en la gestión del proyecto, a la luz de los resultados de la Evaluación Anual de Desempeño.

### **INDICADORES Y RESULTADOS ESPERADOS.**

Los indicadores asociados al Programa, tienen como objetivo monitorear la gestión de los proyectos e insumar la evaluación programática a nivel nacional por parte del Servicio Nacional de Menores. Los indicadores asociados al Programa a ejecutar deberán ser abordados mediante una Matriz contenida en el Formulario de Presentación de Proyectos en la que cada Organismo Colaborador oferente deberá explicitar la forma en que abordará el cumplimiento de indicadores de gestión asociados al Programa.

Dicha Matriz que cada OCA oferente deberá proponer en base a los indicadores señalados en las Orientaciones Técnicas, será parte del Formulario de Presentación de Proyecto del presente Proceso Licitatorio.

Los indicadores correspondientes al Programa de Servicio en Beneficio a la Comunidad son:

<b>INDICADORES SBC</b>	
<b>Indicador / Descripción</b>	<b>Fórmula de cálculo</b>
<b>1. Porcentaje de adolescentes egresados de SBC que cumplen con el Servicio Comunitario.</b>	(Número de adolescentes egresados de SBC que cumplen con el Servicio Comunitario / Número de egresados de SBC) * 100  DIMENSION/AMBITO: Efectividad/Resultado
<b>2. Porcentaje de adolescentes ingresados al programa de Servicios en Beneficio de la Comunidad en año “t” que no presentan un nuevo ingreso, durante el período de vigencia de la sanción, a una medida cautelar (privativa o medio libre), posterior a la orden de ingreso al programa SBC de referencia.</b>	(Número de adolescentes ingresados en programa de Servicio en beneficio de la Comunidad en año t, y que encontrándose vigentes el programa presentan <u>una orden de ingreso a una medida cautelar (CIP o MCA)</u> con fecha posterior a su ingreso a programa SBC/Número total de adolescentes ingresos a programa de Servicio en Beneficio de la Comunidad en año t) *100  DIMENSION/AMBITO: Efectividad/Proceso



**BASES TÉCNICAS PROGRAMA DE SERVICIO EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD Y REPARACION DEL DAÑO–  
Departamento de Justicia Juvenil - SENAME**

<p><b>3. Porcentaje de adolescentes ingresados al programa de Servicios en Beneficio de la Comunidad en año “t” que no presentan un nuevo ingreso, durante el período de vigencia de la sanción, a una sanción de la oferta LRPA (CRC, CSC, PLA, o PLE), posterior a la orden de ingreso al programa SBC de referencia.</b></p>	<p>(Número de adolescentes ingresados a programa de Servicio en Beneficio de la Comunidad en año t, y que encontrándose vigentes el programa presentan una <u><b>orden de ingreso a una sanción LRPA (CRC, CSC, PLA, PLE o SBC)</b></u> con fecha posterior a su ingreso a programa de Servicio en Beneficio de la Comunidad/Número de adolescentes ingresados al programa de Servicio en beneficio de la Comunidad en año t)*100</p> <p align="right">DIMENSION/AMBITO: Efectividad/Proceso</p>
<p><b>4. Porcentaje de adolescentes egresados del programa de Servicios en Beneficio de la Comunidad con Plan de Intervención Logrado, respecto del total de adolescentes egresados del programa de Servicios en Beneficio de la Comunidad.</b></p>	<p>(número de adolescentes egresados de programa SBC con plan de trabajo individual logrado / total de adolescentes egresados de programa SBC)*100</p> <p align="right">DIMENSION/AMBITO: Efectividad/Resultado</p>
<p><b>5. Porcentaje de adolescentes ingresados al programa de Servicios en Beneficio de la Comunidad con Protocolo de Servicios elaborado antes de 30 días contados desde el ingreso, respecto del total de adolescentes ingresados al programa de Servicios en Beneficio de la Comunidad</b></p>	<p>(Número de ingresados a SBC con convenio o Protocolo de servicio elaborado antes de los 30 días contados desde el ingreso a SBC / Total de ingresados a SBC en año t) * 100</p> <p align="right">DIMENSION/AMBITO: Efectividad/Proceso</p>

Por otra parte, los productos esperados son aquellos elementos concretos asociados al ciclo metodológico de cada Programa. Establece el marco para el seguimiento y evaluación del desempeño de cada proyecto ejecutor de programa por parte de las respectivas Unidades Técnicas de Justicia Juvenil de las Direcciones Regionales de SENAME.

Los productos esperados para los proyectos que ejecutan programas SBC, son los siguientes:

1. 100% de las/los jóvenes ingresados al Programa de Servicio en Beneficio de la Comunidad cuenta con un Protocolo de Servicio antes de los 15 días hábiles desde el ingreso efectivo del adolescente al programa (1era entrevista).
2. 75% de los jóvenes ingresados al programa de Servicios en Beneficio de la Comunidad no presentan un nuevo ingreso, durante el período de vigencia de la sanción, a una medida cautelar (privativa o medio libre).

BASES TÉCNICAS PROGRAMA DE SERVICIO EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD Y REPARACION DEL DAÑO–  
Departamento de Justicia Juvenil - SENAME

3. 70% de los jóvenes ingresados al programa de Servicios en Beneficio de la Comunidad no presentan un nuevo ingreso, durante el período de vigencia de la sanción, a una sanción de la oferta LRPA (CRC, CSC, PLA, o PLE).
  4. 80% de los jóvenes egresados de Programas de Reparación del Daño y Servicio en Beneficio de la Comunidad (SBC) cumplen efectivamente con la reparación y/o el servicio pactado.
  5. 80% de los jóvenes ingresados al Programa de Servicio en Beneficio de la Comunidad (SBC), cumple con los tiempos de permanencia máximos establecidos para el N° de horas de su condena.
  6. 100% de los jóvenes ingresados al Programa de Servicio en Beneficio de la Comunidad recibe orientación durante la ejecución de su sanción respecto de la red de apoyo de la comunidad de acuerdo a intereses y necesidades manifestadas.
  7. 60% de los jóvenes egresados del Programa de Servicio en Beneficio de la Comunidad, califican el nivel de logro del Plan de Intervención como Logrado (entre 90 y 100% de objetivos cumplidos)
  8. Catastro de instituciones públicas y privadas y de organismos sociales y comunitarios, y con protocolos de derivación establecidos con ellos, para que los jóvenes sancionados ejecuten sus convenios de servicio y cumplan su sanción.
  9. Descriptor de actividades para el 100% de los organismos sociales y comunitarios con los cuales ha suscrito protocolos de derivación.
  10. Informe producto de la sistematización de la experiencia y/o innovación desarrollada, y que dé cuenta de la evaluación de resultados de los procesos desarrollados durante la ejecución del proyecto.
- El desarrollo de acciones por parte del proyecto que permitan el abordaje y medición de los indicadores señalados, así como el logro de resultados esperados será evaluado periódicamente mediante el Proceso de Supervisión de SENAME y de la Evaluación de Desempeño.