



## **BASES TÉCNICAS**

### **LÍNEA DE ACCIÓN CENTROS RESIDENCIALES**

#### **MODALIDAD RESIDENCIA DE PROTECCIÓN PARA LACTANTES Y PRE ESCOLARES CON PROGRAMA DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADO ADOSADO (RLP - PER)**

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

**2019**

## 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 para Lactantes y Preescolares** 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 en la etapa de la primera infancia 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.

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 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>

Estas Directrices también piden avanzar hacia la desinternación de la primera infancia, señalando que el cuidado de niños/as menores de 3 años debe realizarse preferentemente en un entorno familiar, aunque plantea excepciones como las de evitar la separación de hermanos, como también establece que de producirse la internación ésta constituya una medida con plazo definido y prefijado.

En nuestro país, la política de desinternación se inició durante el año 2015, por lo que se mantiene la modalidad residencial para lactantes y preescolares, reforzando paralelamente el fortalecimiento de acciones preventivas de la internación y medidas de cuidado alternativo con base familiar.

La presente modalidad residencial debe proporcionar los cuidados que los niños y niñas necesitan en esta etapa sensible del desarrollo, por tal motivo el actual diseño técnico avanza en establecer un modelo residencial único para la primera infancia y en la operacionalización de las prestaciones a entregar a los niños y niñas, mientras se restituye su derecho a vivir en familia.

Es así como la Residencia 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 de SENAME 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.

---

<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/Inicio/tabid/2394/language/es-ES/Default.aspx>

## **II. Objetivos del Programa y Matriz Lógica**

### **Objetivo general**

Contribuir a garantizar la protección de los lactantes y niños/as en primera infancia, desarrollando acciones para la resignificación de experiencias de vulneración y su reinserción en un contexto familiar estable y protector.<sup>3</sup>

### **Objetivos específicos**

1. Asegurar calidad de vida de lactantes y niños/as en primera infancia, para la satisfacción de sus necesidades básicas y la estimulación temprana de los/as lactantes.
2. Realizar acciones, ya sea de manera directa o en coordinación con la red local, para la resignificación de experiencias asociadas a las graves vulneraciones de derechos que han afectado a niños y niñas.
3. Desarrollar intervenciones con la familia o adulto/s relacionado/s de los niños y niñas, ya sea de manera directa o en coordinación con la red local, dirigidas al fortalecimiento de las competencias parentales y posterior revinculación o reinserción familiar.

### **Matriz lógica**

Los indicadores y metas establecidos a continuación serán considerados en los procesos descritos en el capítulo sobre Monitoreo y Evaluación, de las respectivas Orientaciones Técnicas, 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> La reunificación debe realizarse en un “contexto familiar protector”, entendiendo por éste 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.

Objetivo General	Indicadores	Fórmula de cálculo	Metas	Medios de verificación
Contribuir a garantizar la protección de los lactantes y niños/as en primera infancia, desarrollando acciones para la resignificación de experiencias de vulneración y su reinserción en un contexto familiar estable y protector.	<u>Indicador de Eficacia</u> Porcentaje de niños, niñas egresados de la residencia, 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 egresados de la residencia con PII logrado en el período t, que no reingresan en un periodo de 12 a proyectos residenciales de la red SENAME / Nº de niños, niñas egresados con PII logrado en el período t)*100	80%	Base de datos Senainfo
	<u>Indicador de Eficacia</u> Porcentaje de niños y niñas egresados de la residencia por cumplimiento de los objetivos del PII, en el período t.	(Nº de niños, niñas egresados de la residencia por cumplimiento de los objetivos del PII, en el período t / Nº de niños, niñas egresados de la residencia en el período t)*100	80%	Base de datos Senainfo
	<u>Indicador de Calidad</u> Porcentaje de trabajadores(as) del proyecto residencial con capacitación acreditada en los temas establecidos en las orientaciones técnicas, en el periodo t. <sup>4</sup>	(Nº de trabajadores(as) del proyecto residencial con capacitación acreditada en el periodo t en los temas establecidos en las orientaciones técnicas / Nº total de trabajadores del centro en el periodo t)*100	100%	Certificados acreditación capacitaciones.  Carpetas individuales de trabajadores(as) del proyecto residencial.

<sup>4</sup> Los temas de capacitación establecidos en las presentes orientaciones se encuentran en el capítulo correspondiente a los Recursos Humanos.

	<u>Indicador de Eficacia</u>  Porcentaje de niños y niñas que egresan en el periodo t, con familias fortalecidas y habilitadas para el ejercicio de las funciones de cuidado y protección.	(Nº de niños y niñas 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 y niñas egresados con familia en el periodo t)*100	80%	Evaluaciones ex ante y ex post de competencias parentales.  Base de datos Senainfo
Objetivos específicos	Indicadores	Fórmula de cálculo	Metas	Medios de verificación
1. Asegurar calidad de vida de lactantes y niños/as en primera infancia, para la satisfacción de sus necesidades básicas y la estimulación temprana de los/as lactantes.	<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 en el período t / Nº de características referidas a ubicación, estado de la infraestructura, condiciones ambientales y sanitarias establecidas en las orientaciones y bases técnicas)*100	100%	Informes de Supervisión Técnica y Financiera

	<u>Indicador de Calidad</u> Porcentaje 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.	(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 / Nº de características referidas a espacio y equipamiento establecidas en las orientaciones y bases técnicas en el período t)*100	100%	Base de datos Senainfo  Informes de Proceso de Supervisión
	<u>Indicador de Proceso</u>  Porcentaje de trabajadores contratados en el proyecto residencial 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 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, niñas que acceden a las prestaciones de las redes locales de Salud y Educación, en el período t.	(Nº de niños, niñas que acceden a las prestaciones de las redes locales de Salud y Educación, en el período t/ Nº niños, niñas atendidos en el período t)*100	100%	Base de datos Senainfo  Registro y certificación (verificadores) en la carpeta individual de niño, niña.  Plan de Intervención Individual.

	<u>Indicador de Eficacia</u>  Porcentaje de niños/as que acceden a las prestaciones y beneficios del Sistema de Protección Social Chile Crece Contigo, en el período t.	(Nº de niños/as que acceden al Sistema de Protección Social Chile Crece Contigo en el período t. / Nº de niños/as atendidos en el período t)*100	100%	Base de datos Senainfo  Registro y certificación de servicios en la carpeta de niño(a).  Plan de Intervención Individual
2. Realizar acciones, ya sea de manera directa o en coordinación con la red local, para la resignificación de experiencias asociadas a las graves vulneraciones de derechos que han afectado a niños y niñas.	<u>Indicador de eficacia</u>  Porcentaje de niños/as con acciones mínimas realizadas para la resignificación de las graves vulneraciones, en el período t.	(Nº de niños/as con acciones mínimas para la resignificación de las graves vulneraciones, en el período t / Nº total de niños/as atendidas, en el período t) * 100	80%	Base de datos Senainfo  Registro de avances del PII, en la carpeta individual de niño, niña.  Evaluación ex ante (diagnóstica) y evaluación ex post (al concluir el PII) de los niños, niñas y adolescentes.
3. Desarrollar intervenciones con la familia o adulto/s relacionado/s de los niños y niñas, ya sea de manera directa o en coordinación con la red local, dirigidas al fortalecimiento de las competencias parentales y	<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	(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.



posterior reinserción familiar	o	Carolina del Norte NCFAS-R <sup>5</sup> en el período t.			
		<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 el período t)*100	80%	Base de datos Senainfo.  Registro en la carpeta individual de niño, niña o adolescente.

---

<sup>5</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.

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(as) 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, diagnóstico no registrado, información de ingreso sin dato<sup>6</sup>
- Meta: 1.4% máximo de error.
- Fórmula de cálculo: (Sumatoria de los subtotales de las categorías oportunidad, información del proyecto sin dato, diagnóstico no registrado, e información de ingreso sin dato)/4

#### **Satisfacción de usuarios respecto de la atención:<sup>7</sup>**

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

### **III. Orientaciones Técnicas**

Las Orientaciones Técnicas de la modalidad Residencia de Protección para Lactantes y Pre escolares con Programa de Protección Especializado adosado (RLP - 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 residencial, 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 del presente Concurso Público.

---

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</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 esta modalidad de atención residencial.

## **V. Recursos Humanos**

Los criterios a considerar para la selección de los recursos humanos que se desempeñarán en el proyecto residencial, están establecidos en las Orientaciones Técnicas, donde se establece un equipo básico obligatorio, las funciones a desarrollar y las jornadas laborales, como también las exigencias para capacitación y autocuidado del personal.

El organismo que se adjudique el proyecto deberá dar cumplimiento a todos estos requerimientos, poniendo especial énfasis en los aspectos que permitan garantizar la calidad de la atención a los niños, niñas y las familias o adultos relacionados, participantes en los procesos de intervención.

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

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.

## **VI. Recursos materiales**

La residencia deberá dar cumplimiento a todos los requerimientos establecidos en las Orientaciones Técnicas de SENAME para la modalidad, en los aspectos referidos a las características, condiciones y equipamiento del inmueble, como también aquellos correspondientes a la conectividad computacional y comunicacional.

Al respecto, cabe destacar los siguientes requerimientos:

### **6.1. Inmueble**

Para su funcionamiento la residencia deberá contar con inmueble propio o 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 apropiado, equipamiento informático y otros.

Los espacios de oficinas, sala de reunión, salas de atención, servicios higiénicos y otros, deberán ser suficientes y apropiados para el quehacer del personal del proyecto y para la atención de los niños(as), las familias y visitas.

En especial, se debe contar con habilitación adecuada para realizar las entrevistas y los encuentros de las familias de origen con sus niños(as).

Los estándares mínimos de higiene y seguridad implican adecuarse a la normativa vigente con relación a saneamiento básico (servicios higiénicos, servicios de alimentación), 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).

## 6.2. Equipamiento

Las Orientaciones Técnicas establecen los requerimientos de equipamiento en los distintos espacios de la residencia, para el buen desarrollo de la atención a los niños y niñas y de los procesos de intervención con éstos y sus familias.<sup>8</sup>

En lo referido 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.

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

## 6.4. 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.

---

<sup>8</sup> Ver requerimientos de Equipamiento para la atención de niños y niñas en el capítulo referido al componente de protección residencial de las respectivas Orientaciones Técnicas.