



**BASES TÉCNICAS**

**LÍNEA DE ACCIÓN CENTROS RESIDENCIALES**

**RESIDENCIA DE VIDA FAMILIAR PARA ADOLESCENTES**

**CON 2 PROGRAMAS ADOSADO**

**RVA – PRE-PPE**

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

**2020**

**Contenido**

Presentación..... 3

Objetivos del Programa y Matriz Lógica ..... 4

    Objetivo general..... 4

    Objetivos específicos..... 4

    Matriz lógica..... 4

        - Calidad de la información ..... 7

        - Satisfacción de usuarios respecto de la atención: ..... 7

Orientaciones Técnicas ..... 7

Aspectos relevantes a considerar en la selección de proyectos..... 8

Recursos Humanos..... 8

    Características y principales funciones de integrantes del equipo ..... 8

Recursos materiales ..... 14

    Equipamiento para conectividad ..... 15

    Consideraciones relevantes: ..... 15

## Presentación

La orientación técnica que se especifica en el presente documento corresponde a la Modalidad Programa de Residencias de Vida Familiar para Adolescentes (con dos programas adosados), una modalidad Residencial para organismos Colaboradores.<sup>1</sup>

Esta Orientación Técnica busca establecer los aspectos mínimos para el desarrollo de los procesos de intervención con adolescentes separados de su medio familiar por una orden judicial, dicha intervención incluye a los/as adolescentes, sus familias y las redes del intersector y comunitarias.

El Acuerdo Nacional por la Infancia firmado el año 2018, acordó la paulatina implementación de 94 propuestas para promover el desarrollo integral de todos los niños y niñas del país. Al respecto, propone mejorar el cuidado alternativo residencial y el desarrollo de procesos de intervención para la reparación y restitución de los derechos de los niños, niñas o adolescentes atendidos –lo que implica trabajo con los niños, niñas y adolescentes, las familias y las redes–, implementando residencias con menor cobertura de atención simultánea, diferenciadas de acuerdo al curso de vida, con personal especializado y tutores/as capacitados que se constituyan en figuras de referencia para los niños, niñas o adolescentes.

Este modelo técnico permitirá que las formas de cuidado propuestas se constituyan en instancias efectivas de protección, restitución de derechos y reparación de las experiencias de vulneración, mediante procesos personalizados, participativos y pertinentes con cada adolescente, su familia y el entorno comunitario.

La denominación “Residencias de Vida Familiar” alude a la firme voluntad de atender a los niños y niñas y adolescentes en un ambiente familiar, con espacios acogedores, donde puedan desenvolverse libre y positivamente; una casa que brinde un ambiente emocionalmente seguro, con personal preparado para realizar procesos de intervención orientados a lograr la revinculación familiar, la integración en la comunidad, la reparación integral de las experiencias de vulneración y el despliegue del potencial de desarrollo de cada uno de ellos/ellas. Todo lo anterior comprendido en un ambiente pedagógico, dado que la intervención de esta residencia se basa en la relación con el/la adolescente, y como éste adquiere nuevas formas de relacionarse con los otros/as.

Es de gran relevancia señalar que el nuevo modelo de Residencias de Vida Familiar, eleva los estándares de atención residencial, al promover residencias más pequeñas, centrado en las necesidades de los niños, niñas y adolescentes de acuerdo al curso de vida. De esta forma, se avanza hacia el cumplimiento de las “Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños de las Naciones Unidas” (2010), como un marco orientador en esta materia, que se desprende de la Convención sobre los Derechos del Niño, ratificada por el Estado chileno el año 1990.

En la presente modalidad, la Residencia y los Programas Especializados 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.

---

<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.

# Objetivos del Programa y Matriz Lógica

## Objetivo general

Contribuir a la restitución del derecho a vivir en familia y a la reparación integral de las experiencias de vulneración de adolescentes ingresados a cuidados alternativos residenciales por orden de un tribunal con competencia en materia de familia.

## Objetivos específicos

- 1. Asegurar un espacio de protección y cuidado emocionalmente seguro acorde a las características y necesidades del/la adolescente.
- 2. Desarrollar un proceso de intervención que contribuya a la resignificación integral de las experiencias de vulneración de derechos vivenciadas por el/la adolescente.
- 3. Favorecer la (re) vinculación familiar del/la adolescente con una familia.
- 4. Asegurar la vinculación territorial del/la adolescente y su familia.
- 5. Preparar para la vida independiente a adolescentes sin posibilidad de adultos que asuman su cuidado.

## Matriz lógica

Los indicadores y metas establecidos en la matriz lógica correspondiente a la modalidad RVA PRE PPE serán considerados en los procesos descritos en el capítulo de las respectivas Orientaciones Técnicas referido en el capítulo Ámbitos de Acción, 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.

## Matriz lógica de resultados

OBJETIVO ESPECÍFICO	INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Asegurar un espacio de protección y cuidado emocionalmente seguro acorde a las características y necesidades del/la adolescente.	% de adolescentes que mejoran su auto-percepción de bienestar al interior de la residencia, tras al menos 3 meses	$\left( \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de adolescentes atendidos en residencia que mejoran su auto-percepción de bienestar, relativo al período } t-1 / \text{N}^{\circ} \text{ de adolescentes atendidos por más de 3 meses en residencia en el período } t}{\text{N}^{\circ} \text{ total de adolescentes}} \right) * 100$	Carpeta individual  Encuesta de satisfacción del bienestar.
Desarrollar un proceso de intervención que contribuya a la resignificación integral de las experiencias de vulneración de derechos vivenciadas por el/la adolescente.	% de adolescentes que cumple los objetivos definidos en su plan de intervención.	$\left( \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de adolescentes atendidos en la residencia que cumplen al menos el 90\% de los objetivos de intervención individual definidos en su plan de intervención en período } t}{\text{N}^{\circ} \text{ total de adolescentes}} \right)$	Base de datos SENAINFO  Carpeta individual

		atendidos en residencia en periodo t)*100	
Favorecer la (re) vinculación familiar del/la adolescente con una familia.	% de adolescentes cuyas familias cumplen los objetivos definidas en el plan de intervención.	(N° de adolescentes cuyas familias cumplen el 90% de los objetivos de intervención familiar definidos en su plan de intervención en periodo t/ N° total de adolescentes atendidos en periodo t)*100	Base de datos SENAINFO  Carpeta individual
Asegurar la vinculación territorial del/la adolescente y su familia.	% de adolescentes y familias o adultos de referencia cumplen los objetivos definidas en el plan de intervención durante el período t	Nº de adolescentes y familias o adultos de referencia cumplen el 90% de los objetivos de gestión territorial definidos en el plan de intervención durante el período t/ Nº total de adolescentes y familias o adultos de referencia atendidos en período t) * 100	Base de datos SENAINFO  Carpeta individual
Preparar para la vida independiente a adolescentes sin posibilidad de adultos que asuman su cuidado.	% de adolescentes mayores de 15 años que cumplen los objetivos de proyecto de vida independiente del plan de intervención al egreso	(N° de adolescentes mayores de 15 años que cumplen los objetivos de proyecto de vida independiente del plan de intervención egresados en periodo t/ N° total de adolescentes mayores de 15 años egresados en periodo t)	Base de datos SENAINFO  Carpeta individual

Matriz lógica de proceso

	INDICADORES	FORMULA DE CALCULO	RESULTADO ESPERADO	MEDIO VERIFICADOR
Residencialidad Emocionalmente segura	Adolescentes cuentan con tutor de referencia principal como figura de apoyo estable en su proceso de reparación integral.	(N° de adolescentes que cuentan con tutor de referencia como figura de apoyo estable en su proceso de reparación integral en período t)/ (N° total de adolescentes vigentes en período t)	90%	Carpeta individual
Acompañamiento terapéutico al adolescente	Nivel de ejecución de actividades contenidas en el PII, en forma trimestral.	(N° de PII que cuentan con al menos 80% de actividades de acompañamiento terapéutico del trimestre t ejecutadas) / (N° total de PII vigentes en el trimestre t)	80 %	Informe de avance de PII enviado a tribunal de familia de forma trimestral
Intervención terapéutica familiar	Nivel de ejecución de actividades contenidas en el PII, en forma trimestral.	(N° de PII que cuentan con al menos 80% de actividades de intervención terapéutica familiar del trimestre t ejecutadas) / (N° total de PII vigentes en el trimestre t)	80%	Informe de avance de PII enviado a tribunal de familia de forma trimestral  PII actualizado.
Articulación territorial	Vinculaciones requeridas por el adolescente y su familia indicados en PII trimestralmente.	(N° de PII que cuentan con al menos 80% de vinculaciones territoriales del trimestre t ejecutadas) / (N° total de PII vigentes en el trimestre t)	90%	Base de datos SENAINFO  Carpeta individual.

Actualización planes de intervención	Planes de intervención actualizados cada 3 meses y enviados a tribunal de familia	(N° de PII actualizados cada en el trimestre t)/ (N° total de PII de adolescentes vigentes en el trimestre t)	100%	Oficio remitido de actualización de PII enviado a tribunal de familia.
--------------------------------------	---	---	------	--

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<sup>2</sup>**

- 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>3</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

- **Satisfacción de usuarios respecto de la atención:<sup>4</sup>**

- Meta: 80% de los niños, niñas, adolescentes y familias de egreso atendidas califican favorablemente la atención recibida en el proyecto.
- Fórmula de cálculo: (Nº de niños, niñas y adolescentes que califican favorablemente la atención recibida en el proyecto en el año t / Nº de niños, niñas y adolescentes atendidas en el año t) \*100

### Orientaciones Técnicas

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 deberán ir integrando a la ejecución de los respectivos proyectos los énfasis y modificaciones que el Servicio introduzca.

<sup>2</sup> El registro de información que sustenta la evaluación de las modalidades residenciales y ambulatorias es insumado por la base de datos institucional SENAINFO.

<sup>3</sup> El índice de calidad de la información será definido por SENAME anualmente y monitoreado a través de SENAINFO.

<sup>4</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 residencial .

## 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 correspondientes al presente Concurso Público.

## Recursos Humanos

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

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

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

## Características y principales funciones de integrantes del equipo

### DIRECTOR/A

**Perfil:** El Director/a de la residencia, representa a su Institución Colaborada ante el Sename y es el profesional responsable de la implementación del proyecto adjudicado, bajo estándares de calidad, velando por su adecuado funcionamiento y cumplimiento de los objetivos de la modalidad, a fin de garantizar la protección de los niños/as y adolescentes atendidos y la transitoriedad de la medida. Su perfil corresponderá a:

#### Requisitos:

- Profesional titulado/a de las ciencias sociales.
- Experiencia de, al menos, 6 meses en dirección y administración de recursos humanos y materiales.
- Capacidad para planificar, organizar y orientar al equipo hacia el logro de resultados.
- Habilidades personales para el trabajo colaborativo con su equipo y otras instancias relacionadas con la residencia.
- Capacidad para comunicar ideas e instrucciones de manera clara, escuchar y considerar las opiniones técnicas de su equipo u otros.
- Capacidad de analizar, resolver y actuar ante situaciones complejas, conflictos o crisis.
- Comprensión y cumplimiento de la responsabilidad que el Poder Judicial le asigna, respecto del cuidado personal de cada niño/a o adolescente ingresado a la residencia y el proceder acorde a ella.
- Disposición permanente a atender novedades y urgencias referidas a la residencia que dirige, en especial cuando estas refieran directamente a los niños/as y adolescentes atendidos.

### Principales funciones y tareas de Director/a

- Orientar la ejecución del proyecto de acuerdo al Convenio suscrito entre su institución colaboradora y SENAME y cumplir con los requerimientos que corresponda.

- Conocer las orientaciones técnicas y administrativas (resoluciones, circulares, oficios, otros) establecidas por SENAME, y difundirlas entre el personal de la residencia para su cumplimiento, según corresponda.
- Generar un clima organizacional adecuado para el desarrollo del proyecto, bajo conceptos de trabajo de equipo y colaboración interdisciplinaria, en forma permanente.
- Administrar los recursos financieros entregados por la institución colaboradora, y/o solicitarlos, a fin de generar condiciones de infraestructura, equipamiento y materiales, acordes a las necesidades de la población atendida.
- Informar y requerir, oportunamente, a la institución colaboradora, la disponibilidad de los recursos humanos necesarios, y según lo definido por el SENAME, para el cumplimiento de los objetivos de la residencia, en caso de vacancia o necesidad de rotación del personal<sup>5</sup>.
- Conducir técnicamente al equipo respecto de los procesos de intervención psicosocial con los niños/as y sus familias.
- Coordinar y supervisar los procesos de intervención desarrollados con la población atendida, como también del funcionamiento interno de la residencia, a fin de garantizar la protección de los niños/as y adolescentes.
- Representar al centro residencial ante los Tribunales de Familia y otras instancias relacionadas con su quehacer - dentro de éstas SENAME-, participando, con especial énfasis, en reuniones de la red intersectorial, mesas de trabajo, reuniones bilaterales con otros servicios o instituciones del intersector y de la red programática de SENAME.
- Velar por la adecuada articulación del PII de cada uno de los usuarios atendidos con los programas de SENAME que intervienen de manera simultánea.
- Supervisar y asesorar técnica y administrativamente al personal de la residencia en el cumplimiento de su rol de forma continua.
- Liderar y participar en los hitos de acogida al ingreso de los niños, niñas y adolescentes y la familia, y monitorear el proceso de adaptación de éste a la residencia.
- Informar al respectivo Tribunal de Familia cualquier evento que afecte la integridad de alguno de los niños, niñas o adolescentes ingresados a la residencia, indistintamente del lugar de ocurrencia.
- Adoptar todas las medidas de protección y seguridad a un niño, niña o adolescente afectado en su integridad, activando los correspondientes protocolos, mientras el Tribunal de Familia, Sename y la institución colaboradora, se informan y/o gestionan, y/o adoptan las medidas judiciales y/o administrativas, según corresponda.
- Remitir los informes de avance del PII (o llamados también, informes de permanencia) al Tribunal de Familia correspondiente, cada tres meses.
- Informar al Coordinador/a UPRODE de la respectiva Dirección Regional, respecto de los niños/as y adolescentes que se encuentren en las situaciones descritas en el artículo 12 de la Ley Nº 19.620, y velar por el cumplimiento de las coordinaciones y gestiones con la UADOP y los Tribunales de Familia, según corresponda.
- Coordinar las reuniones técnicas del equipo residencial y proponer acciones que contribuyan al objetivo de los Planes de Intervención.
- Gestionar oportunamente con los Tribunales de Familia la entrega de clave SITFA.
- Gestionar el Certificado de Redes Familiares con el Servicio de Registro Civil e Identificación.
- Supervisar que se registre adecuada y oportunamente la información de los casos en la base de datos institucional, Senainfo.
- Supervisar el cumplimiento de todos los registros relacionados con la intervención psicosocial del niño/a, adolescente y su familia, aquellos vinculados con su permanencia

---

<sup>5</sup> El Director/a de la residencia debe velar por que todo el personal mantenga sus antecedentes curriculares y administrativos al día, estando a disposición de la supervisión técnica y financiera de Sename u otro órgano público.

en la residencia, el cumplimiento de la rutina diaria del centro y otros asociados al presente documento.

## **PROFESIONALES**

a) Los trabajadores sociales, psicólogos(as) y terapeuta ocupacional, serán responsables de la realización del diagnóstico psicosocial del usuario/a y su familia, del diseño y conducción de la ejecución del plan de intervención individual, del seguimiento y la evaluación de logros y propuesta de egreso al tribunal, de acuerdo a los objetivos de la modalidad residencial y los aportes técnicos del equipo multidisciplinario con que cuente la residencia. También apoyarán el funcionamiento de la residencia y contribuirán a la definición de la rutina diaria, en especial, en los ámbitos de la convivencia positiva entre los usuarios.

### **Requisitos:**

- Profesional Titulado
- Con formación y competencias en intervención en niñez y adolescencia vulnerada, intervención familiar y trabajo en red.
- Habilidades para promover y/o implementar ambientes formativos estimulantes del desarrollo de los niños/as y adolescentes, según especialidad.
- Contar con conocimientos sobre el funcionamiento de los Tribunales de Familia y Fiscalías, y la operatividad de la red SENAME, especialmente, los trabajadores sociales y psicólogos/as.
- Capacidad para el trabajo en equipo y transferencia técnica a los cuidadores(as)/educadores(as).
- Habilidad para la resolución de conflictos en situaciones de crisis y para la contención.
- Habilidad para reconocer indicadores de riesgo y descompensación en los niños/as, adolescentes y en adultos participantes de los procesos de intervención.
- Capacidad y conocimientos para modelar, acompañar y supervisar dinámicas familiares formativas y educativas que favorezcan el bienestar de los niños, niñas y adolescentes, según especialidad.

## **Principales funciones y tareas de profesionales**

### **Trabajadores sociales y psicólogos(as):**

- Evaluar las situaciones psicosociales de los niños, niñas y adolescentes, sus familias y las redes comunitarias, con fines de levantamiento del plan de intervención.
- Aplicar instrumentos de evaluación al niño/a, adolescente y familia, según las características y necesidades de éstos.
- Diseñar, desarrollar y conducir los planes de intervención con niños/as y adolescentes ingresados a la residencia y sus familias, de acuerdo a su competencia profesional, asegurando la participación de los usuarios.
- Coordinar con la Dirección la tramitación del Certificado de Redes Familiares y otros que se requiera para la intervención.
- Gestionar y coordinar el acceso a prestaciones y beneficios, tanto para los niños, niñas y adolescentes atendidos y el adulto con quién se trabaja el egreso, con la red intersectorial y de protección social del espacio local/regional.
- Desarrollar intervenciones en terreno con las familias de egreso, mediante metodologías diferenciadas y técnicas tales como: visitas domiciliarias, consejería y modelaje de conductas protectoras.
- Realizar seguimiento de las intervenciones previamente coordinadas con otros servicios o instituciones, para retroalimentación y evaluación de los procesos.

- Otorgar apoyo técnico a cuidadores(as)/educadores(as) en los procesos de intervención con los niños/as, adolescentes y las familias.
- Participación en reuniones técnicas del equipo residencial, con la finalidad de analizar los procesos de intervención y adoptar acciones que permitan avanzar hacia el logro de objetivos en los tiempos propuestos.
- Gestionar y desarrollar un trabajo coordinado con la oferta especializada de la red SENAME, dirigido al diseño, ejecución y evaluación de planes asociados de niños/as y adolescentes atendidos simultáneamente.
- Diseñar y monitorear la rutina diaria, incorporando una planificación psicosocioeducativa apropiada a los rangos etarios de los niños/as y adolescentes atendidos.
- Mantener actualizado el catastro de organismos e instituciones locales y extensas consideradas red de apoyo.
- Registro de los casos a cargo en Senainfo y en carpeta individual (todas las acciones realizadas a partir del PII deben ser registradas en carpeta y Senainfo).
- Participación en audiencias y cumplimiento de gestiones instruidas por los Tribunales de Familia.

#### **Terapeuta ocupacional:**

- Participar en la elaboración y ejecución de la evaluación, abordando aspectos del ámbito individual.
- Participar en la elaboración y ejecución del plan de intervención.
- Desarrollar en conjunto con cada adolescente la rutina diaria.
- Apoyar el desarrollo de la rutina diaria de cada adolescente.
- Evaluar y valorar las capacidades y habilidades de los adolescentes.
- Evaluar y valorar las capacidades y habilidades de los distintos adolescentes, a modo de mejorar los niveles de autonomía e independencia conducentes al mejor desarrollo en todos los ámbitos.
- Desarrollar acciones de intervención específicas con aquellos adolescentes que requieran apoyo de terapia ocupacional.
- Confeccionar, prescribir y operacionalizar apoyos técnicos, entrenamiento y asesoría a los equipos de intervención directa.
- Participar de la elaboración de informes, para las entidades externas que lo soliciten.
- Desarrollar intervención individual y grupal con enfoque socio ocupacional a los adolescentes.
- Diseñar y ejecutar acciones que faciliten la entrega de una contención ambiental en la residencia.
- Realizar intervenciones individuales y grupales con los adolescentes, a objeto de fomentar la regulación emocional, En función de sus características y necesidades.
- Participar en la ejecución de intervención en situación de desajuste emocional y/o conductual de los adolescentes en base a lo establecido por el Servicio.
- Formular indicaciones para otros programas que conformen la oferta socioeducativa, estableciendo indicadores de riesgo, avance y logro.
- Asesorar a familias, equipo de intervención directa y profesionales de otras especialidades, en el ámbito de su competencia.
- Realizar educación continua a funcionarios/as en base a necesidades detectadas en la residencia, de acuerdo a su ámbito de competencia.
- Cualquier otra función que le encargue su jefatura jerárquica o técnica o que sea necesaria para el logro de los objetivos y/o el buen funcionamiento de la Residencia.

## **EDUCADOR(A)/CUIDADOR(A)<sup>6</sup>**

El objetivo que guía las funciones y tareas de los educadores(as)/cuidadores(as) es la entrega de servicios de asistencia socioeducativa a niños/as y adolescentes vulnerados en sus derechos, según los objetivos del modelo residencial, en este caso “residencia para mayores”, las necesidades diagnosticadas del NNA y la familia, y el plan de intervención definido para éstos.

### **Requisitos:**

- Deben contar con Enseñanza Media completa como mínimo, además de capacitación acreditada en temas atinentes a la atención de graves vulneraciones de derechos de niñez y adolescencia.
- Se recomienda personal técnico, preferentemente Técnico/a Social o Educador/a especializado, Auxiliar de Párvulos o Asistente de Educación Diferencial.
- Al menos un/a educador o cuidador debe contar con estudios certificados en primeros auxilios, y actuará en coordinación con el personal de salud de la residencia.
- Capacidad para trabajo en equipo y adecuada relación con figuras de autoridad. Estabilidad emocional y satisfactorio control de impulsos.
- Habilidad para la resolución de conflictos en situaciones de crisis presentadas por niños, niñas y/o adolescentes y/o familiares.
- Capacidad de autocontrol, acción y protección a los usuarios ante situaciones imprevistas, y/o de catástrofes.
- Capacidades para trabajar a presión y tolerancia a la frustración.

### **Principales funciones y tareas**

- Promover un ambiente seguro y formativo en horarios diurnos y nocturnos, facilitando la convivencia diaria entre pares y su desarrollo positivo.
- Contribuir a que las etapas de ingreso y egreso de los NNA se traduzca en una instancia de acogida respetuosa, bien tratante, e informada.
- Establecer relaciones basadas en el respeto y buen trato con los sujetos de atención y sus familias y la confidencialidad de la información.
- Entregar afecto, a través de manifestaciones apropiadas al rango etario, reconociendo emociones y presentando disponibilidad a escuchar a los NNA.
- Integrarse y formar parte del equipo de intervención, manteniendo una comunicación fluida, eficaz y permanente con éste.
- Responder con sensibilidad a las necesidades específicas de atención, contención emocional, cuidados diarios y protección de la población de la residencia.
- Incorporarse a la planificación y desarrollo de intervenciones, retroalimentando periódicamente al Directo y/o equipo técnico la evolución de la población atendida según su proceso de intervención.
- Informar, oportunamente, al director y/o equipo técnico de todas aquellas dificultades materiales y humanas presentadas en sus jornadas, proponiendo alternativas de solución.
- Recibir a los niños, niñas y adolescentes, junto a quién lo defina el protocolo de la residencia, participando en la explicación del significado de la medida de protección, el funcionamiento de la residencia, rutinas internas y normas.
- Apoyar el trabajo en red, desarrollando gestiones con los establecimientos de salud, educación, organizaciones comunitarias u otros, en acuerdo con el equipo técnico.
- Registrar, según indicaciones de los profesionales encargados, el desarrollo de la rutina diaria, incluyendo todos los eventos significativos relacionados con la estadía del niño/a o adolescente, tanto en la residencia como en otros espacios (establecimiento educacional, espacios de recreación, consultorio, entre otros), sin perjuicio del sentido de urgencia de informar directamente al Director/a u otro miembro del equipo.

---

<sup>6</sup> Durante la noche, fines de semana y festivos deben permanecer en la residencia un número de cuidadores/as-educadores/as que permita el efectivo resguardo y protección de la población atendida. En lo posible, en cantidad similar a al sistema diurno regular.

- Aportar y/o acompañar y/o realizar los registros en el cuaderno o libro de la historia del niño/a o adolescente en la residencia, de acuerdo a su edad y necesidades especiales.
- Cumplir con todas las tareas y responsabilidades, definidas en su cargo según la institución, en relación a la rutina diaria, incluyendo actividades dirigidas a la estimulación, recreación, escolaridad, visitas de familiares, entre otras.
- Acompañar a la población atendida a sus controles de salud y/o atenciones especializadas en centros de la red Sename, informando al personal que corresponda sobre los resultados de la gestión.
- Participar en las reuniones técnicas del equipo y colaborar con los procesos reparatorios y de reinserción familiar.
- Regular y mediar conflictos haciendo uso de normas y límites, de acuerdo al Protocolo definido por el SENAME y lo especificado al respecto por la residencia.
- Intervenir en situaciones de crisis, de acuerdo al Protocolo definido por el SENAME y lo especificado al respecto por la residencia.
- Apoyar el egreso de los niños/as y adolescentes a través de su participación en ritos de despedida y cierre técnico y administrativo correspondiente.
- La función principal del educador(a)/cuidador(a) de noche es cautelar la seguridad de los niños/as y adolescentes, atendiendo a sus necesidades. De acuerdo a ello, el personal que se desempeña en turnos nocturnos debe permanecer en vigilia.
- El educador(a)/cuidador(a) formado en primeros auxilios estará a cargo de aplicar los protocolos de Salud y Administración de Medicamentos, en caso de ausencia del profesional de salud.

## **MANIPULADOR/A DE ALIMENTOS <sup>7[5]</sup>**

**Perfil:** El objetivo de su cargo es preparar y entregar las diferentes comidas diarias que reciben los niños, niñas y adolescentes atendidos en condiciones higiénico-sanitarias adecuadas y con prácticas correctas de manipulación de los alimentos; también, apoyará a la Dirección en el logro de un apropiado almacenamiento y calidad de los alimentos adquiridos, las condiciones de las dependencias y el equipamiento relacionado.

### **Requisitos:**

- Estudios básicos completos como requisito mínimo
- Capacitación y certificación para manipular alimentos (incluye certificado de vacunas). Deseables conocimientos de nutrición
- Motivación para relacionarse apropiadamente con niños, niñas y adolescentes.

### **Principales funciones y tareas**

- Su principal responsabilidad es la preparación y entrega de la alimentación básica que requiere la población atendida, mediante la ejecución de minutas saludables y nutritivas que incorporen las necesidades del usuario/a.
- Velar por la entrega de una atención de alimentación de calidad, bajo la supervisión y planificación de nutricionista responsable del programa de alimentación de la residencia.
- Mantener y cautelar las condiciones de orden e higiene propias, de los utensilios, espacios y de los alimentos.
- Planificación para la adquisición de alimentos perecibles y no perecibles.
- Mantener comunicación fluida, eficaz y permanente con la Dirección, el equipo de la residencia y la población atendida.

## **AUXILIAR DE ASEO / ESTAFETA**

Responsable de realizar labores de aseo, limpieza, ornato y reparaciones, junto con la realización de trámites y gestiones en terreno, contribuyendo, por una parte, a disponer de espacios y mobiliario limpios y agradables para el personal, los niños/as y adolescentes y sus

---

<sup>7</sup> Esta función debe ser desempeñada por personal calificado para esta labor, no por las/os cuidadoras/es-educadoras/es, cuyos roles están destinados al cuidado y atención formativa de los niños/as o adolescentes.

familias, y por otra, al cumplimiento de gestiones administrativas o técnicas propias de la residencia.

**Requisitos:**

- Persona con estudios básicos completos
- Experiencia en limpieza, aseo, reparaciones y funciones de estafeta Motivación para desempeñar su actividad
- Capacidad de contacto interpersonal adecuado, sociabilidad y buenas relaciones personales.

**Principales funciones**

- Labores de estafeta, de aseo y limpieza de dependencias y muebles de la residencia y de apoyo a secretaría, de acuerdo a instrucciones de la dirección de la residencia.
- Realización de compras de insumos por indicación de dirección de la residencia.
- Participación en inducción para sus funciones y acatamiento permanente a las orientaciones de dirección de la residencia respecto a cómo interactuar con las y adolescentes, sus hijos/as y adultos relacionados.
- Mantener una comunicación fluida con la dirección, equipo técnico y educadores (as)/cuidadores(as) respecto de situaciones relacionadas con los niños/as y adolescentes atendidos y las familias.

**AUXILIAR DE ASEO PARA LAVADO, MANTENCIÓN Y PLANCHADO DE ROPA**

Responsable del lavado, planchado y orden de la ropa de cama y otros, como del vestuario de los niños/as y adolescentes, según corresponda, contribuyendo a un descanso digno de los niños/as y adolescentes, limpieza de la residencia y disponibilidad de vestuario para la población atendida, adecuado a la época y en condiciones.

**Requisitos:**

- Escolaridad Básica completa
- Experiencia en labores domésticas de aseo y limpieza Motivación para desempeñar su actividad
- Capacidad de contacto interpersonal adecuado, sociabilidad y buenas relaciones personales
- Mantener una comunicación fluida con la dirección, equipo técnico y educadores (as)/cuidadores(as) respecto de situaciones relacionadas con los niños/as y adolescentes atendidos y las familias.

**Principales funciones y tareas**

- Realizar labores de lavado, planchado, orden, clasificación y reparación de vestuario.
- Realizar compras de insumos por indicación de dirección de la residencia, relativas con su labor.
- Informar periódicamente a la Dirección sobre el estado del equipamiento como del vestuario, a fin de gestionar oportunamente las reparaciones, renovación o adquisición que corresponda.
- Participación en inducción para sus funciones y acatamiento permanente a las orientaciones de dirección de la residencia respecto a cómo interactuar con los niños/as, personal de la residencia y familiares o adultos relacionados.

**Recursos materiales**

La residencia debe garantizar la protección de los niños, niñas y adolescentes, que han sido separados temporalmente de su medio familiar, otorgando las condiciones de seguridad y

cuidados necesarios para el desarrollo de su potencial, así como el ejercicio de sus derechos. Todo ello, dando cumplimiento a lo estipulado en los Estándares Mínimos de Calidad (SENAME 2012), respecto de las condiciones materiales que incluyen las condiciones de seguridad, calidad de vida y proporcionan bienestar y resguardo de los derechos de la población atendida.

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

a) Para su funcionamiento la residencia deberá contar con inmueble propio, arrendado o cedido por un tiempo determinado (no inferior a la duración del proyecto), que contemple condiciones de seguridad, mantención, higiene, orden, accesibilidad, mobiliario, entre otros; los cuales deben ser apropiados para el quehacer y la atención de los/as adolescentes, las familias y visitas.<sup>8</sup>

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

#### **Sobre el inmueble:**

- Espacios ornamentados y mobiliario adecuado para los niños, niñas y adolescentes y sus familias.
- N° de oficina de secretaría / sala de recepción

#### **Ubicación:**

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

#### **Equipamiento para conectividad**

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

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

#### **Consideraciones relevantes:**

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

---

<sup>8</sup> Estándares mínimos de calidad para la atención residencial, SENAME 2012

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

Sub Departamento  
Diseño y Evaluación  
DEPRODE - SENAME  
Diciembre 2020