



BASES TÉCNICAS

LÍNEA DE ACCIÓN CENTROS RESIDENCIALES

MODALIDAD

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

DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN Y RESTITUCIÓN DE DERECHOS

SERVICIO NACIONAL DE MENORES

SEPTIEMBRE 2016

ÍNDICE

I.	Presentación	3
II.	Objetivos y Matriz Lógica	4
III.	Orientaciones Técnicas.....	9
IV.	Aspectos relevantes a considerar en la selección de proyectos	9
V.	Recursos Humanos.....	9
VI.	Recursos Materiales.....	9

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 Pre-escolares**, complementada con un **Programa Especializado**, al que el Servicio Nacional de Menores, SENAME, invita a participar a sus Organismos Colaboradores Acreditados.¹

El diseño de la modalidad ha sido bajo el paradigma de la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN), reconociendo a las Directrices de las Naciones Unidas sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños y su Guía de Estándares para Operadores Sociales (UNICEF, 2011) como pautas dirigidas a garantizar la protección y el bienestar de los niños, niñas y adolescentes separados transitoriamente de su familia de origen, ante graves vulneraciones de sus derechos y dificultades de la familia para cumplir con las responsabilidades de cuidado y efectiva protección de éstos.

En este contexto, es imperativo para los Estados contemplar en su legislación interna procedimientos para la adopción de medidas dirigidas a garantizar la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes vulnerados, específicamente referidos el ingreso y permanencia en el sistema residencial; además, de la aplicación de medidas organizacionales administrativas, técnicas y presupuestarias para la operatividad del sistema de cuidados alternativos.

Considerando lo anterior, SENAME ha definido el modelo Residencia de Protección para Lactantes y Pre-escolares, complementado con un Programa de Protección Especializado (RLP/PER), como una respuesta a la necesidad de otorgar protección los niños y niñas afectados por graves vulneraciones, según lo determinado por un Tribunal de Familia. Y simultáneamente, otorgar intervención en programas especializados, frente a situaciones que puedan o hayan atentado gravemente contra el normal desarrollo de éstos, según lo refiere la Ley Nº 20.032, en su artículo 4, número 3.2, letra a.2. De esta forma, a través de su ingreso a un espacio protegido, se garantiza el cuidado y mediante atención especializada entregada por programas ambulatorios, se cumple con la reparación de las graves vulneraciones.

Finalmente, es importante destacar que la Residencia para Lactantes y Pre-escolares 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.

¹ 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, junto a las presentes bases técnicas.

II. Objetivos 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 protector², mediante una intervención residencial transitoria, desarrollada bajo estándares mínimos de calidad³

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 en la matriz lógica, correspondiente a la modalidad RLP PER, serán considerados en el **Monitoreo y Evaluación** de las 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.

Objetivo General	Indicadores	Fórmula de cálculo	Meta s	Medios de verificación
Contribuir a garantizar la protección de los lactantes y preescolares, desarrollando acciones para la resignificación de experiencias de vulneración y su	<u>Indicador de Eficacia</u> Porcentaje de niños y niñas egresados de la residencia, con Plan de Intervención Individual (PII) logrado en el período t, que no reingresan en un periodo de 12 meses a centros residenciales de la red SENAME.	(Nº de niños y niñas egresados de la residencia con PII logrado en el período t, que no reingresan en un periodo de 12 meses a centros residenciales de la red SENAME / Nº de niños, niñas egresados con PII logrado en el período t)*100	80%	Base de datos Senainfo

² La reunificación debe realizarse en un "contexto familiar protector", entendiéndose 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.

³ Estándares mínimos de calidad para la atención residencial. DEPRODE, SENAME 2013.

reinserción en un contexto familiar estable y protector, mediante una intervención residencial transitoria, desarrollada bajo estándares mínimos de calidad ⁴ .	<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 24 meses a centros 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 24 meses a centros 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 del centro residencial por cumplimiento de los objetivos del PII, en el período t.	(Nº de niños y niñas egresados del centro residencial por cumplimiento de los objetivos del PII, en el período t / Nº de niños, niñas egresados del centro residencial en el período t)*100	80%	Base de datos Senainfo
	<u>Indicador de Calidad</u> Porcentaje de trabajadores(as) del centro residencial con capacitación acreditada en los temas establecidos en las orientaciones técnicas, en el periodo t. ⁵	(Nº de trabajadores(as) del centro 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.
	<u>Indicador de Eficiencia</u> Porcentaje de niños y niñas egresados del centro residencial en el período t cuya permanencia se ajusta a los plazos establecidos en las Orientaciones Técnicas.	(Nº de niños y niñas egresados del centro residencial en el período t cuya permanencia se ajusta a los plazos establecidos en las Orientaciones Técnicas / Nº total de niños, niñas egresados en el período t)*100.	80%	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	<u>Indicador de Calidad</u> Porcentaje de características referidas a ubicación, estado de la infraestructura,	(Nº de características referidas a ubicación, estado de la infraestructura, condiciones ambientales y sanitarias con las que	100%	Informes de Supervisión Técnica y Financiera

⁴ Estándares mínimos de calidad para la atención residencial. DEPRODE, SENAME 2013.

⁵ Se debe revisar Sección V: Recursos Humanos, sección capacitación. .

<p>infancia, para la satisfacción de sus necesidades básicas y la estimulación temprana de los/as lactantes.</p>	<p>condiciones ambientales y sanitarias con las que la residencia cumple, de acuerdo a lo establecido en las orientaciones y bases técnicas en el período t.</p>	<p>la residencia cumple, de acuerdo a lo establecido en las orientaciones y bases técnicas en el período t / N° de características referidas a ubicación, estado de la infraestructura, condiciones ambientales y sanitarias establecidas en las orientaciones y bases técnicas en el período t)*100</p>		
	<p><u>Indicador de Calidad</u> Porcentaje de características referidas a espacio y equipamiento con las que cumple la residencia, de acuerdo a lo establecido en las orientaciones y bases técnicas en el período t.</p>	<p>(N° de características referidas a espacio y equipamiento con las que cumple la residencia, de acuerdo a lo establecido en las orientaciones y bases técnicas en el período t / N° de características referidas a espacio y equipamiento establecidas en las orientaciones y bases técnicas en el período t)*100</p>	<p>100%</p>	<p>Base de datos Senainfo Informes de Proceso de Supervisión</p>
	<p><u>Indicador de Proceso</u> Porcentaje de trabajadores contratados en el centro residencial y bien evaluado en su desempeño, que permanecen en el desarrollo de sus funciones, en el período t.</p>	<p>(N° de trabajadores contratados en el centro residencial y bien evaluados en su desempeño, que permanecen en el desarrollo de sus funciones, en el período t / N° de trabajadores contratados en el centro residencial y evaluados en su desempeño, en el período t) *100</p>	<p>60%</p>	<p>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)</p>
	<p><u>Indicador de Eficacia</u> Porcentaje de niños, niñas que acceden a las prestaciones de las redes locales de Salud en el período t.</p>	<p>(N° de niños, niñas que acceden a las prestaciones de las redes locales de Salud en el período t/ N° niños, niñas atendidos en el período t)*100</p>	<p>100%</p>	<p>Base de datos Senainfo Registro y certificación (verificadores) en la carpeta individual de</p>

				niño, niña. Plan de Intervención Individual.
	<u>Indicador de Eficacia</u> Porcentaje de niños, niñas que acceden a las prestaciones de las redes locales de Educación, en el período t.	(Nº de niños, niñas que acceden a las prestaciones de las redes locales de 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 a las prestaciones y beneficios del 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 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 y niñas con acciones mínimas ⁶ realizadas para la resignificación de las graves vulneraciones indicadas en las orientaciones Técnicas, en el período t.	(Nº de niños/as con acciones mínimas para la resignificación de las graves vulneraciones indicadas en las Orientaciones Técnicas 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/as.
3. Desarrollar intervenciones con la familia o adulto/s relacionado/s de	<u>Indicador de Eficacia</u> Porcentaje de familias con quienes se trabajó el egreso que desarrollan o fortalecen sus	(Nº de familias con quienes se trabajó el egreso desarrollan o fortalecen sus competencias parentales, evaluadas según la Escala NCFAS-R,	80%	Base de datos Senainfo. Evaluaciones ex ante y ex post de competencias

⁶Ver acciones mínimas establecidas en el acápite referido a la ejecución del PII.

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	competencias parentales, según Escala de Evaluación Familiar de Carolina del Norte NCFAS-R ⁷ en el período t.	en el período t / N° total de familias con quienes se trabajó el egreso evaluadas según la Escala NCFAS-R, en el período t)*100.		parentales.
	<u>Indicador de Eficacia</u> Porcentaje de familias con acciones mínimas de intervención realizadas para el fortalecimiento de los roles parentales/marentales establecidas en las Orientaciones Técnicas, en el período t.	(N° de familias con acciones mínimas de intervención realizadas para el fortalecimiento de los roles parentales/marentales establecidas en las Orientaciones Técnicas, en el período t/N° total de familias atendidas en el período t)*100	80%	Base de datos Senainfo. Registro en la carpeta individual del niño/a.

Las siguientes metas transversales se consideran en toda modalidad programática de la oferta de protección de SENAME, puesto que dan cuenta de la satisfacción que reportan los usuarios respecto de la atención recibida, de la calidad de la información que proporcionan los proyectos al Servicio y de la estabilidad del recurso humano en el proyecto:

Calidad de la información

- Índice de calidad de la información de acuerdo a los criterios de oportunidad, información del proyecto sin dato, diagnóstico no registrado, información de ingreso sin dato.⁸
- 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 si dato)/4

Satisfacción de usuarios respecto de la atención:⁹

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

⁷ 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.

⁸ 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.

⁹ 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.

III. Orientaciones Técnicas

De acuerdo al artículo 15 del Reglamento de la ley N° 20.032, las Orientaciones Técnicas de la modalidad Residencia para Lactantes y Pre-escolares, complementada con Programa de Protección Especializado (PER), forman parte de la presente licitación.

Estas orientaciones pueden ser modificadas, rectificadas o complementadas por el SENAME durante el desarrollo de la modalidad, de acuerdo a las necesidades de actualización técnica para el mejoramiento de los procesos y fines en beneficio de la población atendida.

Por tanto, los ejecutores de esta modalidad residencial (RLP/PER), deberán ir integrando a la ejecución de los respectivos proyectos los énfasis y modificaciones que el Servicio introduzca.

IV. Aspectos relevantes a considerar en la selección de proyectos

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

V. Recursos Humanos

Los criterios a considerar para la evaluación de los recursos humanos están establecidos en las Orientaciones Técnicas que establecen un equipo básico obligatorio, las funciones a desarrollar y jornadas laborales; a lo que deberán dar cumplimiento los organismos ejecutores, poniendo especial énfasis los aspectos que permitan garantizar la calidad de la atención a los niños, niñas y las familias.

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

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

VI. Recursos materiales

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

6.1. Inmueble

Para su funcionamiento la residencia deberá contar con inmueble propio o arrendado, que contemple apropiadas condiciones de habitabilidad, seguridad, mantención, higiene, orden, accesibilidad, mobiliario apropiado, equipamiento informático y otros.

El ejecutor del proyecto deberá asegurar que el programa especializado, funcione en las dependencias de la residencia.

La residencia debe emplazarse en un lugar accesible al transporte público, escuelas, centros sanitarios y recreacionales, además de no estar ubicada en zonas peligrosas para la salud o seguridad, ya sea por la existencia de fuentes de contaminación o por aislamiento geográfico, entorpeciendo la participación de los/as niños/as y sus familias en la vida comunitaria.

El inmueble debe reunir buenas condiciones de independencia, salubridad, ventilación, iluminación, calefacción, equipamiento y seguridad (entre otras, salidas de emergencia, extintores de acuerdo a normativas y certificaciones de instalaciones eléctricas), las que deben ser constatadas por instancias especializadas¹⁰.

Se debe garantizar la habilitación de dependencias para el uso exclusivo de los/as niños/as, permitiendo una atención lo más personalizada posible y respetuosa de la privacidad.

La residencia deberá contar con plan de emergencia, según los “Lineamientos Estratégicos para la Gestión de Riesgos en Emergencias y Desastres en la Red de Programa de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes”, año 2015 de SENAME, los que se encuentran publicados en el sitio web institucional, www.sename.cl

6.2. Espacios y equipamiento para la atención residencial

El Organismo Colaborador que se adjudique el proyecto, deberá dar cumplimiento a todas las exigencias referidas a los espacios del inmueble y equipamiento, establecidas en las respectivas Orientaciones Técnicas de SENAME, para la presente modalidad.

6.3. Equipamiento para conectividad

Se requiere como mínimo, un computador por profesional con las siguientes características técnicas, necesarias para la sistematización de intervención y el ingreso de información al sistema de registro computacional de Sename (Senainfo):

- Procesador Intel Core i3 2.8 GHZ, o superior, capacidad de disco duro no inferior a 500 GB, memoria RAM mínimo de 4 GB MB, unidad óptica D/DVD, (opciones de multimedia son deseables por las características del software actual), tarjeta de Red Fast Ethernet 100/1000 Mbps, Puertos USB 2.0 como mínimo.
- Impresora.
- Sistema operativo Windows 7 Profesional o superior, programas Office 2010 Standard o Superior Profesional.
- Navegador Internet Explorer 8.0 (por compatibilidad con Senainfo), Solución Antivirus, Visualizador de archivos PDF.
- Conexión a Internet: ADSL mínima de 2 Mbps nacional / 1 Mbps Internacional.
- Además, se requerirá de teléfono(s) en el número de líneas y extensiones que resulten necesarios, fax y correo electrónico.

Consideraciones relevantes:

¹⁰ Referirse a la normativa del Servicio en Anexo 9: Condiciones Mínimas de Seguridad para Centros Residenciales, SENAME, Deprode 2008 como también a Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones.

- Todo el Software instalado en el equipo deberá estar debidamente licenciado y contar con las actualizaciones críticas y recomendadas por el fabricante.
- Los requerimientos de computadores son necesarios para el ingreso de información al sistema de registro computacional de Sename (Senainfo), por tanto se debe contar con estos desde la puesta en marcha del proyecto.
- El proyecto residencial debe resguardar que sus sistemas de información cuenten con la protección adecuada de los datos e información sensible de los niños/as, tanto en los computadores, como lo registrado en las carpetas individuales. Además la información debe ser respaldada de manera segura, evitando tener información confidencial en dispositivos que se puedan extraviar (por ejemplo, pendrive).

DEPRODE - SENAME
2016