



## **BASES TÉCNICAS**

### **LÍNEA DE ACCIÓN PROGRAMAS ESPECIALIZADOS**

#### **PROGRAMAS ESPECIALIZADOS EN MALTRATO Y ABUSO SEXUAL GRAVE (PRM)**

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

**MARZO 2019**

ÍNDICE

I.           Presentación ..... 3

II. Objetivos y Matriz Lógica..... 5

III. Orientaciones Técnicas ..... 8

IV. Aspectos relevantes a considerar en la selección de proyectos ..... 9

V. Recursos Humanos ..... 9

VI. Infraestructura y Equipamiento ..... 9

## I. Antecedentes

Con la entrada en vigencia de la Ley Nº 20.032 de Subvenciones de SENAME, en el año 2005, y en atención al proceso paulatino de concurso de proyectos que ésta determina para el sistema de atención a la niñez y adolescencia, este Servicio ha generado procesos de reflexión y de generación de conocimientos en torno a los alcances y desafíos de sus distintas líneas de acción, dentro de las cuales se encuentra la línea de Programas Especializados, particularmente aquellas que atienden a niños, niñas y adolescentes, expuestos a graves vulneraciones de derechos.

Este proceso ha implicado el desarrollo de una serie de acciones destinadas a revisar los modelos de intervención para niños y niñas en el marco de los compromisos contraídos por el país en la garantía de los derechos de los niños, niñas y adolescentes y dar respuesta a Observaciones del Comité de Derechos de la ONU, que avancen en satisfacción de los grupos de derechos que los niños, niñas y adolescentes requieren para su desarrollo. En ello se inserta el Observatorio Nacional de la Modalidad, que ha operado desde fines del año 2011 a la fecha, con algunos períodos de no ejecución.

Los Programas de Protección Especializados en la reparación del daño asociado a maltrato físico y/o psicológico y/o agresión sexual constitutivo de delito, ejercida en contra de un niño, niña y/o adolescente centran su accionar en contribuir a la protección de los derechos de esos niños, niñas y adolescentes, promoviendo su recuperación integral (física, psicológica, social, sexual, emocional), que debe asegurar la interrupción del maltrato y proveer de contextos protectores en el proceso, lo que incluye trabajo con esos adultos protectores, a través de una intervención especializada, de reparación y resignificación de las experiencias abusivas que los niños, niñas y adolescentes han vivenciado.

Las praxis en el ámbito de proyectos de reparación en maltrato han mostrado la necesidad de ir introduciendo modificaciones dado los contextos jurídicos existentes, en especial referido a la acción de los Tribunales de Familia y el propio quehacer de los proyectos de maltrato, durante más de una década. Estos suman, a la fecha, un total de 114 proyectos a nivel nacional, en todas las regiones del país.

Esta línea de intervenciones se inserta en el nivel de la protección especial de la población infantil y adolescente que se encuentra en situaciones de vulneración de derechos, calificadas como de grave vulneración<sup>1</sup>, que en algunas conceptualizaciones son categorizados como de "alta complejidad" y que requiere de un abordaje multidisciplinario que privilegie la integralidad, aproximaciones holísticas de cada caso. Especialmente con relación al modo de abordar a cada niño, niña y/o adolescente y a los adultos protectores, una modalidad de intervención integrativa, con trabajo interdisciplinario, complementario en lo psicológico, lo social y lo jurídico, acompañado de un alto componente de trabajo en red. La dimensión jurídica, está implicado por la dimensión de judicialización de la situación de vulneración de derechos, dado el carácter de delito prescrito para el maltrato y a los abusos sexuales graves de los que han sido objeto, objetivo de sanción a quienes abusan y/o maltratan, dimensión que, de terminar en sanciones, según la evidencia tienen un efecto reparatorio en el proceso de resignificación de los abusos vividos, como expresión de justicia.

---

<sup>1</sup> Los niveles de complejidad se refieren a:

**Baja complejidad:** presencia de situaciones y/o conductas que se constituyen en señales de alerta a considerar, pero que no provocan un daño evidente en niños/as y adolescentes en lo que al ejercicio de sus derechos se refiere.

**Mediana complejidad:** Presencia de situaciones y/o conductas que se constituyen en evidentes señales de alerta de cronificación de vulneraciones derechos ya presentes, que provocan daño y/o amenazan los derechos de niños/as y adolescentes.

**Alta complejidad:** Presencia de situaciones y/o conductas que vulneran gravemente los derechos de niños/as y adolescentes, especialmente aquellos vinculados a la integridad física y/o psicológica.

El maltrato infantil se define<sup>2</sup> como acción, omisión o trato negligente, **no accidental**, que priva al niño(a) de sus derechos y su bienestar, que amenaza y/o interfiere su ordenado desarrollo físico, psíquico o social y cuyos autores pueden ser personas, instituciones o la propia sociedad.

El maltrato no es un hecho aislado, sino que es un proceso que viene determinado por la interacción de múltiples factores. En muchos casos esa interacción dará lugar a uno o más tipos de maltrato, por lo que no podemos considerar el abuso sexual infantil como un fenómeno ajeno al resto de tipologías. Dentro del concepto "maltrato infantil" se establecen algunas categorías de maltrato que, en función de diferentes variables pueden categorizarse como maltrato físico, maltrato psicológico y/o agresiones de carácter sexual.

Las presentes Bases Técnicas contienen los elementos técnicos formales y específicos que deben orientar el levantamiento de las propuestas de intervención.

**En virtud de la promulgación de la denominada Ley Corta (Nº 21.140), que viene a modificar la Ley Nº 20.032, los Organismos Colaboradores deberán regirse por este nuevo marco legal, con énfasis a lo que a continuación se señala:**

**La acción del SENAME y sus colaboradores acreditados se sujetará a los siguientes principios consagrados en la ley:**

- "El 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".
- "El trato digno evitando la discriminación y la estigmatización de los sujetos de atención y de su familia. Deberán recibir en todo momento y en todo medio el trato digno que corresponda a toda persona humana. Particular cuidado se deberá tener en las medidas, informes o resoluciones que produzcan efecto en las decisiones de separación familiar".
- "Objetividad, calidad, idoneidad y especialización del trabajo, que se realizará de acuerdo a las disciplinas que corresponda. Las orientaciones técnicas a las que se refiere el reglamento de esta ley establecerán, a lo menos, los requisitos, prestaciones mínimas y plazos que deberán cumplir tanto el Servicio como los colaboradores acreditados para asegurar el cumplimiento de este principio".
- "Participación e información en cada etapa de la intervención. Se informará y se tendrá en cuenta la opinión del niño, niña y adolescente respecto a los procesos de intervención que le atañen, en función de su edad y madurez".

Señalar que respecto de la evaluación ex ante de los proyectos, en períodos que estos deben someterse a licitación, se ponderará con especial énfasis lo siguiente:

- a) La idoneidad, oportunidad y calidad de la propuesta técnica de intervención orientada a la reparación y restitución de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

---

<sup>2</sup> Para la operacionalización de las tipologías de maltrato se puede ocupar aquellas utilizadas por Save The Children, Arraubarrena y de Paúl, "National Center of Child Abuse and Neglect" y el Grupo de actividades preventivas de la Asociación Española de Pediatría de Atención Primaria (Aepap-Previnfad).

- b) La propuesta de gestión de redes para el acceso oportuno a las prestaciones de educación y salud de los niños, niñas y adolescentes.
- c) En el caso de centros de residencias, se incluirán las acciones tendientes a la revinculación familiar o la búsqueda de una medida de cuidado definitivo con base familiar.

**Por otra parte, la evaluación ex post de los convenios (artículo 36), que SENAME realiza de manera anual- se dirigirá a verificar:**

1. El respeto, la promoción y la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, y de sus familias.
2. El cumplimiento de los objetivos del convenio.
3. El logro de los resultados esperados especificados en el respectivo convenio.
4. La calidad de la atención que reciben los menores de edad y sus familias, el estado de salud y de educación de los niños, niñas y adolescentes que en ella residan, y las condiciones físicas del centro de residencia, en su caso.
5. Los criterios empleados por el colaborador acreditado para decidir el ingreso y el egreso de niños, niñas o adolescentes.
6. La administración transparente, eficiente, eficaz e idónea de los recursos que conforman la subvención, de conformidad con los fines para los cuales aquella se haya otorgado, según la línea de acción subvencionable que corresponda.

Además, deberán considerarse como criterios objetivos, al menos los siguientes:

- a) Otorgar un trato digno y respetuoso a los niños, niñas y adolescentes.
- b) Revinculación familiar o la búsqueda de una medida de cuidado definitivo con base familiar.
- c) Asistencia oportuna en el acceso a las prestaciones de educación y salud de los niños, niñas y adolescentes.
- d) Idoneidad y pertinencia de la intervención ejecutada por los organismos colaboradores orientada a la restitución de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

## **II. Objetivos y Matriz Lógica**

### **2.1 Objetivo General**

Contribuir al proceso reparatorio<sup>3</sup> del niño, niña o adolescente que ha sufrido maltrato físico o psicológico<sup>4</sup> grave, constitutivo de delito, y/o agresión sexual infantil.

### **2.2. Objetivos específicos**

- Interrumpir la situación de maltrato y/o abuso, constitutivo de delito, mediante la activación de mecanismos judiciales requeridos para resolver la situación legal de niño/a y facilitar el acceso a la red de justicia.

---

<sup>3</sup> Por reparación estamos entendiendo la resignificación del daño asociado a la experiencia de maltrato grave o agresión sexual.

<sup>4</sup> El maltrato psicológico sólo es constitutivo de delito en el contexto de VIF, como se define en la Ley N° 20.066 Ley de violencia intrafamiliar. Artículo n° 5 (definición de VIF) y artículo n° 14 (delito de maltrato habitual).

- Favorecer el proceso de resignificación<sup>5</sup> de la experiencia de maltrato o abuso en el niño, niña o adolescente y el adulto responsable.
- Fortalecer los recursos familiares y sociales para el bienestar psicológico y social del niño, niña o adolescente, víctima de maltrato y abusos.

<b>Objetivo de Fin</b> Contribuir a garantizar la protección de niños, niñas y adolescentes víctimas de maltrato físico o psicológico <sup>6</sup> grave, constitutivo de delito, y/o agresión sexual infantil para el pleno ejercicio de sus derechos y desarrollo integral.			
<b>Objetivo de Propósito</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Medios de verificación</b>

Contribuir al proceso reparatorio <sup>7</sup> del niño, niña o adolescente que ha sufrido maltrato físico o psicológico <sup>8</sup> grave, constitutivo de delito, y/o agresión sexual infantil, buscando la disminución de la sintomatología a nivel físico, emocional y conductual.	<u>Indicador de Eficacia</u> Porcentaje de niños, niñas y adolescentes egresados por cumplimiento del PII, en el año t  <i>(Número de niños, niñas y adolescentes egresados por cumplimiento del PII/Número de niño niñas y adolescentes egresados en el año t) *100</i>	80%	Base de datos Senainfo
	<u>Indicador de Eficacia</u> Porcentaje de <i>niños, niñas y adolescentes</i> egresados por causales asociadas a la intervención de PRM no reingresan en un período de 12 y/o 24 meses (según sean proyectos nuevos o de continuidad) a proyectos de la misma línea, respecto del total de NNA egresados en los mismos períodos.  <i>(Número de niños (as) y adolescentes egresados por cumplimiento del PII/Número de niño (a)s y adolescentes egresados) *100</i>	83%	

<sup>5</sup> El logro en la resignificación se observará constatando los avances que ésta dimensión tiene en el Plan de Intervención Individual (PII).

<sup>6</sup> Por reparación estamos entendiendo la resignificación del daño asociado a la experiencia de maltrato grave o agresión sexual.

<sup>7</sup> Por reparación estamos entendiendo la resignificación del daño asociado a la experiencia de maltrato grave o agresión sexual.

<sup>8</sup> El maltrato psicológico sólo es constitutivo de delito en el contexto de VIF, como se define en la Ley Nº 20.066 Ley de violencia intrafamiliar. Artículo nº 5 (definición de VIF) y artículo nº 14 (delito de maltrato habitual).

	<u>Indicador de calidad</u> Porcentaje de <i>niños, niñas y adolescentes</i> o familias que califican de positiva o buena la atención recibida por el programa.  <i>(Número de niño (a)s y adolescentes y/o familias atendidas que califican la atención de buena/número de niño(a)s y adolescentes y/o familias atendidas)*100</i>	80%	Encuesta de satisfacción de usuarios
<b>Objetivos específicos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metas</b>	<b>Medios de verificación</b>
Interrumpir la situación de maltrato y/o abuso, constitutivo de delito, mediante la activación de mecanismos judiciales requeridos para resolver la situación legal de niño/a y facilitar el acceso a la red de justicia.	<u>Indicador de Eficacia</u> Porcentaje de niños, niñas y adolescentes en los que se logra la interrupción de maltrato y/o abuso sexual en los casos egresados respecto del total de <i>niños, niñas y adolescentes</i> egresados del proyecto.  <i>(Número de niños niñas y adolescentes egresados en que se interrumpe el maltrato y/o abuso sexual/ total de niños, niñas y adolescentes egresados del proyecto) *100</i>	90%	Base de datos Senainfo
Favorecer el proceso de resignificación <sup>9</sup> de la experiencia de maltrato o abuso en el niño, niña o adolescente y el adulto responsable.	<u>Indicador de Eficacia</u> Porcentaje de <i>niños, niñas y adolescentes</i> egresados que disminuyen sintomatología presentada ex ante en la evaluación ex post  <i>(Número de niños niñas y adolescentes egresados que disminuyen sintomatología / total de niños, niñas y adolescentes egresados del proyecto)*100</i>	70%	Evaluación del niño, niña o adolescente ex ante y ex post  Base de datos Senainfo

<sup>9</sup> El logro en la resignificación se observará constatando los avances que ésta dimensión tiene en el Plan de Intervención Individual (PII).

Fortalecer los recursos familiares y sociales para el bienestar psicológico y social del niño, niña o adolescente, víctima de maltrato y abusos.	<u>Indicador de Eficacia</u> Porcentaje de <i>niños, niñas y adolescentes</i> en los que se logra que los adultos responsables desarrollen y fortalezcan pautas relacionales protectoras respecto del total de <i>niños, niñas y adolescentes</i> ingresados al proyecto.  (Número de <i>niños, niñas y adolescentes</i> egresados por cumplimiento del PII/Número de <i>niños, niñas y adolescentes</i> egresados) *100	70%	Evaluación de adulto responsable ex ante y ex post  Base de datos Senainfo
--	---	-----	--

Las siguientes metas transversales se consideran en cualquier modalidad de programas del Departamento de Protección de Derechos, puesto que dan cuenta de la gestión técnica relevante en la intervención de NNA y sus familias, la calidad de la información que proporciona los proyectos a Sename y la satisfacción que reportan los usuarios respecto de la atención recibida.

- Calidad de la Información: índice de calidad de la información de acuerdo a los criterios de oportunidad, información del proyecto sin dato, diagnostico no registrado, información de ingreso sin dato<sup>10</sup>.

La meta será de 1,4.-

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

60% del Recurso humano del Programa muestra estabilidad para el desarrollo de sus funciones y logro de objetivos

Fórmula de Cálculo:

(Número de trabajadores que se mantienen desde el inicio del proyecto/número de trabajadores inicialmente contratados en el proyecto)\*100

### III. Orientaciones Técnicas

De acuerdo al artículo 15 del Reglamento de la ley N° 20.032, las Orientaciones Técnicas del Programa de los Programa de Protección Especializado, forman parte de la presente licitación. Estas orientaciones pueden ser modificadas, rectificadas o complementadas por el Sename durante el desarrollo del programa, de acuerdo a las necesidades de actualización técnica de los procesos de intervención para el mejoramiento de los procesos y fines en beneficio de la población atendida.

<sup>10</sup> El índice de calidad de la información será definido por el Servicio Nacional de Menores anualmente y será monitoreada a través de la plataforma SENAINFO.



Las Orientaciones Técnicas constituyen el Anexo N° 3 del presente documento.

#### **IV. Aspectos relevantes a considerar en la selección de proyectos**

Los aspectos a considerar en la selección de proyectos se encuentran detallados en el Anexo N° 2 Pauta de Evaluación de Proyectos, pauta ex ante, que acompañan las Bases Administrativas de los procesos concursales.

#### **V. Recursos Humanos**

Los criterios a considerar para la evaluación de los recursos humanos están establecidos en las Orientaciones Técnicas que establecen un equipo 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, adolescentes y las familias.

Los profesionales y técnicos deben contar con, mínimo tres años de experiencia laboral, en el área de niños, niñas y adolescentes, con especial bagaje en trabajo de carácter "reparatorio", o en intervenciones clínicas y psicosociales, en consideración a la complejidad de la problemática de abuso sexual y maltrato. Deben ser seleccionados de modo de cautelar su idoneidad para el trabajo de intervención, entre otras, debe realizarse evaluación psicológica en el proceso de selección de integrantes del equipo.

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.

"El Colaborador Acreditado tiene la obligación de consultar y revisar periódicamente, el registro nacional de la Ley N° 20.594 sobre inhabilidades para condenados por delitos sexuales. Disponible en sitio Web del Registro Civil. [www.registrocivil.cl](http://www.registrocivil.cl) "consultas de registros en línea" en la opción [Inhabilidades para trabajar con menores de edad.](#)"

#### **VI. Infraestructura y Equipamiento**

Los criterios a considerar para la evaluación de la infraestructura en la cual se implementará la sede central del proyecto serán el estado de la misma, las condiciones ambientales (calefacción, ventilación e iluminación); número de salas, las condiciones sanitarias (higiene), lo que será considerado tanto en las salas de trabajo, como en las oficinas y los baños.

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

##### **Ubicación y estado de la infraestructura**

- Las instalaciones propuestas para la sede del proyecto se encuentran en una zona de fácil acceso, para la población objetivo.
- 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 es fácilmente reconocible como un centro de organismo colaborador de Sename, por los adolescentes, sus familias y actores relevantes asociados a la intervención. Definido en Manual de señalética (UCOM).

- La infraestructura no presenta daños estructurales relevantes que pongan en riesgo al personal y usuarios durante todo el período de realización del proyecto y cuenta con las condiciones de uso según lo descrito en las respectivas Bases Administrativas

### **Pertinencia para intervención:**

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 cuenten con equipos computacionales e impresoras así como servicios de comunicaciones y banda ancha cumplan con estándares de conectividad y calidad que permitan una conexión e interacción telefónica y por redes continuas, especialmente para el registro de la información de los adolescentes y el trabajo frecuente en Senainfo.

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.
- Se requiere especificaciones de artículos electrónicos o computacionales necesarios para el trabajo técnico del equipo (radios, tv, dvd, data show, notebook).
- 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), deseable 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 o Superior Standard o 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.
- Nota: 1. Todo el Software instalado en el equipo deberá estar debidamente licenciado y contar además con todas las actualizaciones críticas y recomendadas por el fabricante. 2. Los requerimientos de computadores son necesarios para el ingreso de información al sistema de registro computacional de Sename (Senainfo), por tanto, es necesario desde el inicio de su ejecución.

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 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.