



LÍNEA DE ACCIÓN PROGRAMAS DE PROTECCIÓN DE DERECHOS

**“PROGRAMA DE INTERVENCIÓN INTEGRAL ESPECIALIZADA”
(PIE)**

BASES TECNICAS

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

Marzo 2019

ÍNDICE

I.	Antecedentes	3
II.	Objetivos del Programa y Matriz Lógica	4
III.	Orientaciones Técnicas	8
IV.	Aspectos Relevantes de la Intervención.	8
V.	Recursos Humano	8
V.	Infraestructura y equipamiento.....	9

I. Antecedentes

Las presentes orientaciones técnicas de la modalidad PIE fueron actualizadas a partir de las diferentes instancias de monitoreo realizadas en el período 2011 a 2013, tanto con los equipos de intervención, como con los Organismos Colaboradores Acreditados, además de los nuevos énfasis en materia de protección especial.

Los Programas de Intervención Integral Especializada corresponden a una de las modalidades de Programas de Protección Especializada, definidos en términos generales, como aquellos destinados a otorgar intervención reparatoria frente a circunstancias de graves vulneraciones de derechos, tales como, situación de calle, consumo abusivo de drogas, maltrato infantil grave, explotación sexual comercial infantil, u otras problemáticas que atentan gravemente contra el normal desarrollo del niño, niña o adolescente.

Los Programas Especializados forman parte de las políticas públicas orientadas a dar cumplimiento al artículo 39 de la CDN, referido a “promover la recuperación física, psicológica y la reintegración social de todo niño víctima de: cualquier forma de abandono, explotación o abuso; tortura u otra forma de tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes; o conflictos armados. Esa recuperación y reintegración se llevarán a cabo en un ambiente que fomente la salud, el respeto de sí mismo y la dignidad del niño”.

La definición de los Programas de Protección Especializada, antes presentada, indica dos aspectos distintivos de estos, respecto del sujeto de atención, que es un niño, niña o adolescente víctima de graves vulneraciones de derechos y, respecto de las características de la intervención, ésta es reparatoria.

Las graves vulneraciones de derechos, o situaciones de violencia crónica, determinan daño bio-psico-social a la población infantil y adolescente afectada, lo que se expresa en sintomatología y dificultades de adaptación al entorno, diferenciales según las características y experiencia del niño(a) o adolescente y las particularidades de su contexto social y cultural. Dentro de las expresiones de daño se encuentran los problemas de adaptación social: conductas que transgreden derechos de otras personas, consumo de drogas, situación de calle, conductas abusivas de carácter sexual, entre otros comportamientos, que restringen las oportunidades de desarrollo de esta población.

Dentro de la literatura, el término *reparación* alude a las víctimas de violaciones a los derechos humanos, marco en el que es entendida como un proceso de restitución de la dignidad. Se define como una relación de profundo respeto, validación y reconocimiento de parte de un otro solidario, que hace que la persona que ha sido víctima recupere su dignidad robada o atropellada. Desde ahí, la reparación no es sólo un proceso personal sino, sobre todo, social; esto es, ocurre en el encuentro con otros.

Las acciones concretas de los adultos, para que los niños los niños y niñas víctimas de cualquier tipo de maltrato puedan reparar el daño ocasionado son: permitirles expresar su sufrimiento, elaborar lo ocurrido, sentirse queridos(as), sentirse valiosos (as) y competentes, verse a sí mismos como un (a) niño(a) normal, sentir que pueden seguir siendo niños (as), volver a confiar en el mundo adulto, ser bien tratados(as) y contar con figuras de autoridad protectoras.

Los Programas de Intervención Integral Especializada surgen como una alternativa que aborda integralmente al sujeto de atención de la modalidad, evitando de este modo su fragmentación en “problemáticas” que han tendido a ser objeto de programas parcializados, con escasa articulación entre ellos y con otros actores en el territorio. Lo anterior implica establecer como foco de la intervención la grave vulneración de derechos y a través del trabajo en los ámbitos, individual, familiar y de la coordinación con redes intersectoriales complementarias, favorecer la reparación.

Como resultado de la intervención reparatoria se busca contribuir a la superación o disminución de las conductas que afectan la integración social de niños, niñas y adolescentes, es decir, transgresiones de derechos de otras personas, consumo de drogas y deserción escolar, entre otras.

Actualmente SENAME se encuentra en proceso de rediseño de los diversos modelos que conforman la oferta programática de protección a fin de introducir mejoras dirigidas a dar respuestas más oportunas y efectivas a la infancia vulnerada en sus derechos.

Asimismo, el Consejo Nacional de la Infancia plantea que la nueva política de Protección Especial de Derechos considera los programas actualmente existentes, y que es preciso reorientarlos y optimizarlos, para lo cual su marco de referencia considera cuatro dimensiones presentes en la Convención sobre los Derechos del Niño: el encuadre positivo que releva la identidad cultural y el contexto en el que se inserta y transita el niño/a por sobre el paradigma de la irregularidad social, el propósito de impactar en el desarrollo de los niños, niñas y adolescentes, la referencia a la comunidad donde se desarrolla la vida cotidiana de los niños/as y adolescentes y la perspectiva inclusiva.

La inclusión sociocomunitaria se refiere a "...la estructura y calidad de la vinculación de los niños y niñas, por un lado, con las estructuras del mundo de la vida (sus familias, redes sociales, comunidad), y por otro, con las estructuras del mundo del sistema que garantizan sus derechos (los dispositivos institucionales, especialmente los situados en el espacio local, en el ámbito de la salud, educación, seguridad, vivienda, protección, entretenimiento, etc.). La calidad de la inclusión de los niños, niñas y adolescentes además de sus propias capacidades- va a depender entonces de las capacidades inclusivas de las estructuras comunitarias del mundo de la vida y de las estructuras de la institucionalidad pública y privada".

"Este modelo -dado su carácter integral y sistémico- facilitará el diseño de intervenciones convergentes de los diferentes dispositivos institucionales que conforman el Sistema de Garantías de derechos que se quiere construir. Todos estos dispositivos desde su posición sectorial en el sistema y desde la zona de inclusión en la que operan (salud, educación, protección, seguridad, fortalecimiento familiar, etc.) tendrán entonces como foco central de su articulación colaborativa la calidad de la inclusión sociocomunitaria de los niños y niñas."

Dentro de la protección especial, existe complementariedad entre modalidades destinadas a restituir el ejercicio de derechos a niños, niñas y adolescentes vulnerados, lo que hace relevante establecer prácticas de colaboración que potencien los resultados. Un ejemplo de intervención complementaria entre programas de protección especial, es la protección que entrega el sistema residencial para interrumpir graves vulneraciones de derechos que ocurren en el contexto familiar y la acción reparatoria realizada por los programas especializados para resignificar la experiencia, superar el daño ocasionado por ésta y hacer posible la continuidad del desarrollo.

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.
- 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 del Programa y Matriz Lógica

2.1 Objetivo General

Contribuir a la reparación del daño ocasionado a niños, niñas y adolescentes víctimas de negligencia grave, abandono y explotación, favoreciendo la integración familiar y social, logrando como resultado la interrupción de sintomatología y/o de conductas que transgreden derechos de otras personas.

2.2 Objetivos específicos

- a) Interrumpir las situaciones de vulneración que afectan al niño, niña o adolescente, mediante la activación de recursos de la familia, judiciales, sectoriales y/o de la comunidad.

- b) Desarrollar habilidades parentales en los adultos de la familia u otros a cargo del niño(a) o adolescente, para garantizar la protección durante el proceso de resignificación y en forma permanente.
- c) Contribuir a la resignificación de las experiencias de vulneración, de manera que el niño(a) o adolescente supere síntomas y acciones transgresoras y retome las tareas propias de su etapa de desarrollo.
- d) Desarrollar una intervención integral a través de coordinación con otros sectores y redes, de acuerdo a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes y de los adultos a cargo de su cuidado.

2.3 Matriz Lógica

Fin Contribuir a la protección, reparación y restitución de derechos de niños(as), niñas y adolescentes víctimas de negligencia grave, abandono y explotación.			
Objetivo de Propósito	Indicadores	Metas	Medios de verificación
Contribuir a la reparación del daño ocasionado a niños, niñas y adolescentes víctimas de negligencia grave, abandono y explotación, favoreciendo la integración familiar y social, logrando como resultado la interrupción de sintomatología y/o de conductas que transgreden derechos de otras personas. 4.1.	<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>	70%	Base de datos Senainfo
	<u>Indicador de Eficacia</u> Porcentaje de <i>niños, niñas y adolescentes</i> egresados por causales asociadas a la intervención no reingresan al mismo programa o a uno de mayor complejidad 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 niños(as) y adolescentes egresados en los mismos períodos. <i>(Número de niños (as) y adolescentes egresados por causales asociadas a la intervención que no reingresan al mismo programa o a uno de mayor complejidad en un período de 12 y/o 24 meses (según sean proyectos nuevos o de continuidad) a proyectos de la misma línea, /Número de niños (a) y adolescentes</i>	70%	Base de datos Senainfo

	egresados por cumplimiento del PII)*100		
	<p><u>Indicador de Eficacia</u> Porcentaje de niños, niñas y adolescentes egresados por cumplimiento del PII no ingresan a medidas y sanciones del sistema de justicia juvenil.</p> <p>(Número de niños (as) y adolescentes egresados por cumplimiento del PII que no</p>	85%	Base de datos Senainfo
	ingresan a medidas y sanciones del sistema de justicia juvenil /Número de niños (a) y adolescentes egresados por cumplimiento del PII)*100		

	<p><u>Indicador de calidad</u> Porcentaje de <i>niños, niñas y adolescentes</i> que califican de buena la atención recibida por el programa.</p> <p><i>(Número de niño (as) y adolescentes que califican la atención de buena/número de niño(a)s y adolescentes atendidos)*100</i></p> <p><u>Indicador de calidad</u> Porcentaje de familias que califican de buena la atención recibida por el programa.</p> <p><i>(Número de familias de niños (as) y adolescentes que califican la atención de buena/número de familias de niño(a)s y adolescentes atendidos)*100</i></p>	80%	Encuesta de satisfacción de usuarios
		80%	
Objetivos específicos	Indicadores	Metas	Medios de verificación
Interrumpir las situaciones de vulneración que afectan al niño, niña o adolescente, mediante la activación de recursos de la familia, judiciales, sectoriales y/o de la comunidad.	<p><u>Indicador de Eficacia</u> Porcentaje de niños, niñas y adolescentes en los que se logra la interrupción de las situaciones de vulneración de derechos respecto del total de <i>niños, niñas y adolescentes</i> egresados del proyecto.</p> <p><i>(Número de niños niñas y adolescentes egresados en que se interrumpe la vulneración de derechos/ total de niños, niñas y adolescentes egresados del proyecto)*100</i></p>	70%	Base de datos Senainfo
Desarrollar habilidades parentales en los adultos de la familia u, otros a cargo del niño(a) o adolescente, para garantizar la protección durante el proceso de resignificación y en forma permanente.	<p>Porcentaje de niños, niñas y adolescentes egresados que cuenta con un adulto que garantiza la protección y el ejercicio de derechos.</p> <p><i>(Número de niños niñas y adolescentes egresados con un adulto que garantiza la protección y el ejercicio de derechos / total de niños, niñas y adolescentes egresados del proyecto)*100</i></p>	70%	Evaluación ex ante-ex post de competencias parentales.

Contribuir a la de las experiencias vul las manera que e de adolescente síntomas y transgresoras y tareas propias de desarrollo.	Porcentaje de niños, niñas y adolescentes egresados que supera sintomatología. <i>(Número de niños niñas y adolescentes egresados que supera sintomatología / total de niños, niñas y adolescentes egresados del proyecto)*100</i>	70%	Evaluación ex ante- ex post del niño, niña o adolescente.
	Porcentaje de niños, niñas y adolescentes que interrumpen prácticas transgresoras respecto del total de niños/as y adolescentes que presentaban prácticas transgresoras al ingreso al programa <i>(Número de niños, niñas y adolescentes que interrumpen prácticas transgresoras/ número de niños/as y adolescentes que presentaban prácticas transgresoras al ingreso al programa) *100</i>	70%	Evaluación ex ante- ex post del niño, niña o adolescente.
Desarrollar una intervención integral a través de coordinación con otros sectores y redes, de acuerdo a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes y de los adultos a cargo de su cuidado.	Porcentaje de niños, niñas y adolescentes egresados que recibieron prestaciones intersectoriales de acuerdo a requerimientos. <i>(Número de niños niñas y adolescentes egresados que recibieron prestaciones intersectoriales de acuerdo a requerimientos / total de niños, niñas y adolescentes egresados del proyecto)*100</i>	80%	Base de datos Senainfo.
	Porcentaje de adultos a cargo de niños, niñas y adolescentes egresados que recibieron prestaciones intersectoriales de acuerdo a requerimientos. <i>(Número de adultos a cargo de niños niñas y adolescentes egresados que recibieron prestaciones intersectoriales de acuerdo a requerimientos / total de niños, niñas y adolescentes egresados del proyecto)*100</i>	80%	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, diagnóstico no registrado, información de ingreso sin dato.

La meta será de 1,4.-

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

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 Intervención Integral Especializada" (PIE)**, forman parte de las bases que rigen este proceso de llamado a concurso público de proyectos. 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, lo que se implicaría modificar el convenio respectivo que se suscriba con el colaborador, cuya propuesta resulte seleccionada y adjudicada, lo que se traduciría en una presentación de una nueva matriz, que contemple nuevos objetivos específicos, resultados esperados y calidad de la atención, que se ajusten a esas nuevas Orientaciones Técnicas.

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. Recurso Humano

Los criterios a considerar para la evaluación de los recursos humanos están contenidos 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, 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 constata disponibilidad presupuestaria para ello, por medio de la modificación del convenio incorporando equipo de apoyo.

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); 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.
- 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 presentes Orientaciones Técnicas.

Condiciones ambientales y sanitarias:

- La infraestructura cuenta con las certificaciones de seguridad e higiene del inmueble al día, otorgadas por el organismo legal pertinente.
- La infraestructura no se encuentra en zonas aledañas o afectas a contaminación de labores industriales productivas, de emisiones contaminantes o de basurales autorizados o ilegales.
- La institución presenta las certificaciones y autorizaciones de funcionamiento del establecimiento de las instituciones públicas correspondientes.
- La institución presenta un programa de sanitización programada de las instalaciones, así como la constatación de que contará con sistemas de aseo y limpieza diaria.
- Se cuenta con número de baños suficiente para el personal y para los/as usuarios, de manera diferenciada.

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 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 160 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 2007 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.

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.

El proyecto PIE 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. Además, la información debe ser respaldada de manera segura, evitando tener información confidencial en dispositivos que se puedan extraviar (por ejemplo, pendrive).

DEPRODE