



**SENAME**  
Ministerio de Justicia



## **LÍNEA DE ACCIÓN DIAGNOSTICO**

**“MODALIDAD DIAGNOSTICO AMBULATORIO (DAM)”**

### **BASES TECNICAS**

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

**SEPTIEMBRE 2015**

**ÍNDICE**

I.      Antecedentes ..... 3

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

III.    Orientaciones Técnicas ..... 7

IV.    Aspectos Relevantes de la Intervención. .... 7

V.      Recursos Humano ..... 7

V.      Infraestructura y Equipamiento.....7

## **I. Antecedentes**

Las presentes Orientaciones Técnicas definen los lineamientos y requerimientos del Servicio Nacional de Menores, en adelante Sename, para el desarrollo de la labor que le compete a la Línea de Acción Diagnóstica, Modalidad Diagnóstico Ambulatorio (DAM), en la ejecución de proyectos adjudicados a Organismos Colaboradores Acreditados, mediante concursos públicos en el marco de la ley 20.032.

En el actual período, Sename se encuentra en un proceso de fortalecimiento de los diseños técnicos de la oferta programática de protección, considerando las necesarias respuestas de los distintos sectores para la prevención, protección, reparación y restitución de los derechos de la infancia y adolescencia, a través de articulaciones oportunas y efectivas en el nivel local.

En ese contexto, es necesario fortalecer la detección precoz de situaciones de amenaza o riesgo para los niños, las niñas y adolescentes que pueden llegar a afectar su bienestar y desarrollo, como también la evaluación ante sospecha o evidencia de graves vulneraciones de derechos o delitos en contra de ese grupo de la población, de manera de fundamentar debidamente la toma de decisiones para la interrupción de tales situaciones, reparación del daño, restitución de los derechos y sanción a los culpables.

Ante esta última realidad, la oferta programática de Sename pone a disposición el trabajo de la modalidad Diagnóstico Ambulatorio (DAM), como una instancia especializada en evaluación jurídico forense, a la que le compete realizar pericias psicosociales en el ámbito proteccional, por orden de los Tribunales de Familia, ante sospecha o evidencia de vulneración de derechos de niñez y adolescencia, como también en el ámbito penal, por solicitud de Fiscalía, ante sospecha o evidencia de delitos en contra de niños, niñas y adolescentes.

Para lograr lo anterior, es necesario introducir mejoras tanto en el diseño como en la práctica de la modalidad de Diagnóstico Ambulatorio, a partir de la revisión del desempeño histórico de los proyectos así como del levantamiento de opiniones de actores relacionados, lo cual permite fortalecer ámbitos necesarios para la validación de esta oferta, en su rol de asesoría tanto a los Tribunales de Familia, como al Ministerio Público.

Desde el inicio del funcionamiento de la modalidad de Diagnóstico Ambulatorio, en la década pasada, le ha correspondido realizar evaluaciones en respuesta a los Tribunales de Familia, en el ámbito proteccional, acerca de la existencia y efectos de la vulneración de derechos en niños, niñas o adolescentes, así como los recursos de éstos –de acuerdo a su desarrollo- y de los adultos relacionados, para lograr la restitución de los derechos y una protección estable y permanente. En el año 2014 esta demanda es la prioritaria para los proyectos de Diagnóstico Ambulatorio, alcanzando al 94% de las prestaciones.

En el ámbito penal, por solicitud de Fiscalía los DAM pueden realizar evaluaciones forenses en lo penal de niños, niñas y adolescentes probables víctimas de delitos, en especial de delitos sexuales, lo que exige a los equipos contar con peritos con una sólida formación teórica y práctica. En 2014, la demanda para este tipo de pericias alcanzó al 5%.

Hasta el presente año le correspondía también a los DAM realizar informes técnicos sobre adolescentes imputados por infracción a la ley penal, en el marco de la Ley Nº 20.084, pero se trataba de un servicio escasamente requerido por la instancia judicial, alcanzando al 1% de los requerimientos de pericias el año 2014. Dicha prestación será asumida por el Departamento de Justicia Juvenil.

II. Objetivos del Programa y Matriz Lógica

2.1. Objetivo General

Facilitar la toma de decisiones de los tribunales de familia y de fiscalía respecto de las situaciones de niños, niñas y adolescentes víctimas de grave vulneración de derechos, constitutivas o no de delito, mediante la realización de evaluaciones periciales en el ámbito proteccional y para la acción penal

2.2. Objetivos Específicos

1.- Evaluar las condiciones de protección en que se encuentran los niños, niñas y adolescentes, para recomendar a los Tribunales de Familia, la adopción de medidas cautelares y/o de protección atinentes.

2.- Evaluar el testimonio de niños, niñas y adolescentes y el daño psíquico atribuible a una presunta vulneración de derechos constitutiva de delito, para apoyar la acción penal.

2.3 Matriz lógica.

Objetivos	Indicadores	Fórmula de Cálculo	Meta	Medios de Verificación
Evaluar las condiciones de protección en que se encuentran los niños, niñas y adolescentes, para recomendar a los Tribunales de Familia, la adopción de medidas cautelares y/o de protección atinentes.	<u>Eficacia/Proceso</u>  Porcentaje de informes de las condiciones de protección del niño(a) o adolescente que cumplen con la consulta de las fuentes mínimas de información.	<u>Fórmula de cálculo:</u>  (Nº de informes de las condiciones de protección del niño(a) o adolescente que cumplen con la consulta de las fuentes mínimas <sup>1</sup> de información en el año t/ Nº total de informes de las condiciones de protección del niño(a) o adolescente emitidos en el año t)*100.	100%	Acciones de diagnóstico registradas en SENAINFO que corresponden a las fuentes mínimas.
	<u>Eficacia/Proceso</u>  Porcentaje de evaluaciones del ejercicio de la parentalidad realizadas con instrumento validado en Chile	<u>Fórmula de cálculo:</u>  (Nº de evaluaciones del ejercicio de la parentalidad realizadas con instrumento validado en Chile en el año t/ Nº total de informes	100%	Base de datos institucional, Senainfo.

<sup>1</sup>Las fuentes mínimas a consultar para la pericia proteccional son:

- Revisión de antecedentes judiciales en Tribunal de Familia y de Fiscalía.
- Entrevista al o los adulto(s) de la familia a cargo del cuidado del niño(a).
- Entrevista a terceros (profesionales del intersector, profesionales tratantes, vecinos, otros).
- Entrevista al niño(a) o adolescente.
- Aplicación de pruebas psicológicas al niño(a) o adolescente si se detecta necesidad de profundizar la evaluación en una determinada área del desarrollo (Sólo en caso de ser necesario).
- Evaluación del sistema representacional de apego del o los adulto(s) de la familia a cargo del cuidado del niño(a).
- Solicitud de diagnóstico psiquiátrico ante la detección de sintomatología de trastornos de salud mental (Sólo en caso de ser necesario).

		de evaluación del ejercicio de la parentalidad emitidos en el año t)*100.		
	<u>Calidad/ Producto</u>	<u>Fórmula de cálculo</u>  (N° de diagnósticos realizados por el DAM en año t en un tiempo menor a 38 días corridos desde la orden de tribunal/N° total de diagnósticos realizados por el DAM en año t)*100	53%	Base de datos institucional, Senainfo.
	<u>Eficacia/ Resultado</u>	<u>Fórmula de cálculo</u>  (N° de NNA con indicadores de vulneración de derechos en que el DAM sugiere derivación a programas de protección en el año t/ N° total de NNA en que se evaluaron las condiciones de protección en el año t)*100	100%	Base de datos institucional, Senainfo.
	<u>Eficacia/Producto</u>	<u>Fórmula de cálculo</u>  (N° de niños, niñas y adolescentes egresados de DAM que no reingresan a la modalidad por orden del mismo tribunal requiriendo la misma pericia inicial, en un plazo inferior a 12 meses desde el primer informe pericial en el año t/ N° de niños, niñas y adolescentes egresados de DAM en el año t)*100	90%	Base de datos institucional, Senainfo.
Evaluar el	<u>Eficacia/ Proceso</u>	<u>Fórmula de cálculo</u>	50%	Certificado emitido por

<sup>2</sup> Los diagnósticos en referencia corresponden a informes psicosociales, informes sociales e informes psicológicos.

testimonio de niños, niñas y adolescentes y el daño psíquico atribuible a una presunta vulneración de derechos constitutiva de delito, para apoyar la acción penal.	Porcentaje de profesionales del equipo capacitados en el uso de entrevista videograbada y/o uso de sala Gesell.	(Nº de profesionales del equipo capacitados en el uso de entrevista videograbada y/o uso de sala Gesell en el año t / Nº total de profesionales del equipo en el año t)*100.		entidad de capacitación
	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de informes enviados a Fiscalía en la fecha establecida por esta instancia.	<u>Fórmula de cálculo</u>  (Nº de informes enviados a Fiscalía en la fecha establecida por esta instancia en el año t/ Nº total de informes enviados a Fiscalía en el año t)*100.	90%	Base de datos institucional, Senainfo.

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 y de la calidad de la información que proporcionan los proyectos al Servicio:

**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
- Meta:
- 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
- Medio de verificación:
- Senainfo

**Satisfacción de usuarios respecto de la atención:<sup>3</sup>**

- Meta:
- 80% de la población atendida califica 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 período t / Nº de niños/as y adolescentes atendidos en el período t)\*100
- Medio de Verificación:
- Encuesta aplicada a cada niño, niña y/o adolescente que ha finalizado su proceso diagnóstico, según el formato adjunto.
- Meta:
- 80% de solicitantes de pericias califica favorablemente los informes desarrollados por el proyecto.
- Fórmula de cálculo:
- (Nº de jueces y fiscales que califican favorablemente los informes recibidos desde el proyecto en el período t / Nº de jueces y fiscales que solicitan

<sup>3</sup> Se adjuntan instrumentos para la evaluación de satisfacción de usuarios en Anexo Nº 6.

informes en el período t)\*100

Medio de Verificación:

- Encuesta aplicada anualmente a cada tribunal y fiscalía donde se han recibido órdenes de ingreso en el período, según el formato adjunto.

### **Rotación recurso humano del proyecto**

Meta:

- 40% del recurso humano seleccionado inicialmente, ha cesado en sus funciones por cualquier causal, en el período t.

Fórmula de cálculo:

- $(N^{\circ} \text{ de trabajadores que han cesado en sus funciones o se han retirado del proyecto por cualquier causal en el año } t / \text{Dotación efectiva del proyecto en el año } t) * 100$

Medio de verificación:

- Registro en Senainfo de trabajadores / Carpetas de personal.

### **III. Orientaciones Técnicas**

De acuerdo al artículo 15 del Reglamento de la ley N° 20.032, las Orientaciones Técnicas de la modalidad de Diagnóstico Ambulatorio (DAM), 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 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 constate 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 Bases 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.

Pertinencia para intervención:

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), 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.

La institución debe precisar con qué otros elementos cuenta 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 DAM debe resguardar que sus sistemas de información cuente 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, 2015