



SENAME
Ministerio de Justicia



BASES TÉCNICAS

LÍNEA DE ACCIÓN CENTROS RESIDENCIALES

**RESIDENCIA DE PROTECCIÓN PARA NIÑOS, NIÑAS Y
ADOLESCENTES GRAVEMENTE VULNERADOS EN SUS DERECHOS,
CON DISCAPACIDADES SEVERAS O PROFUNDAS Y SITUACIÓN DE
ALTA DEPENDENCIA (RDS)**

CON PROGRAMA DE

ATENCIÓN RESIDENCIAL ESPECIALIZADA (PRE)

Y PROGRAMA ESPECIALIZADO EN DISCAPACIDAD (PRD)

RDS/PRE/PRD

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

AGOSTO 2015

ÍNDICE

| | | |
|------|---|----|
| I. | Presentación | 3 |
| II. | Objetivos y Matriz Lógica | 4 |
| III. | Orientaciones Técnicas..... | 10 |
| IV. | Aspectos relevantes a considerar en la selección de proyectos | 10 |
| V. | Recursos Humanos..... | 11 |
| VI. | Recursos Materiales..... | 11 |

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 de Protección para Niños, Niñas y Adolescentes Gravemente Vulnerados en sus Derechos, que presentan Discapacidades Severas o Profundas y Situación de Dependencia (RDS), complementada con Programa de Atención Residencial Especializada (PRE) y Programa Especializado en Discapacidad (PRD)**, al que el Servicio Nacional de Menores, en adelante Sename, invita a participar a sus Organismos Colaboradores Acreditados.¹

Sename presenta esta modalidad con el propósito de fortalecer el trabajo con los niños, niñas y adolescentes en situación de discapacidad, con las características antes mencionadas, víctimas de graves vulneraciones de sus derechos, y que en razón de éstas requieren de cuidados en un sistema alternativo a su grupo familiar de origen, y preferentemente en Residencia, en virtud de determinadas condiciones que indican a esa modalidad como la más propicia para el logro de los fines de efectiva protección, reparación y ejercicio de sus derechos.

Las Directrices de las Naciones Unidas sobre Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños, identifican a los centros de acogimiento residencial y el acogimiento en familia como modalidades complementarias para atender las necesidades de los niños y las niñas, y precisan – en su párrafo 21- que “el acogimiento residencial debería limitarse a los casos en que ese entorno fuera específicamente apropiado, necesario y constructivo para el niño interesado y redundase en favor de su interés superior.”²

En la presente modalidad, la Residencia para Niños, Niñas y Adolescentes Gravemente Vulnerados en sus Derechos, que presentan Discapacidades Severas o Profundas y Situación de Dependencia para Mayores Especializada y los dos Programas antes señalados, se articulan en un mismo diseño general, por tanto aunque podrán aparecer administrativamente separados, para efectos de la transferencia de los montos de 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.

Ello deberá ser considerado por los Organismos Colaboradores Acreditados en la formulación de las propuestas participantes en el presente concurso público de proyectos.

Las Orientaciones Técnicas de la modalidad consideran recursos profesionales y técnicos para los procesos de atención en la residencia y ejercicio de los derechos de la población atendida, conjuntamente con el desarrollo de procesos reparatorios del daño causado por las graves vulneraciones, para la reinserción social y familiar de los niños,

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.

² <http://www.directricescuidadoalternativo.org>

niñas y adolescentes, y la participación activa y responsabilización de los adultos en sus cuidados y protección.

Actualmente, la atención residencial tiene en las Directrices de las Naciones Unidas antes mencionadas³ estándares y pautas concretas dirigidas a garantizar la protección y el bienestar de los niños, niñas y adolescentes privados del cuidado parental, ya sea que sean atendidos en "centros de acogimiento residencial" o en acogimiento en familia.⁴ Por tanto las directrices han sido consideradas en el diseño de la Residencia para víctimas de vulneración de derechos que presentan discapacidades severas o profundas y alta dependencia de terceras personas para realizar su vida cotidiana.

II. Objetivos del Programa y Matriz Lógica

Objetivo general

Contribuir a garantizar el ejercicio de derechos de niños niñas y adolescentes en situación de grave vulneración de sus derechos, con discapacidad severa o profunda y alta dependencia de terceros.

Objetivos específicos

1. Garantizar el bienestar integral de los niños, niñas y adolescentes en la residencia.
2. Disminuir los efectos de las graves vulneraciones de derecho de los niños, niñas y adolescentes, que ocasionaron el ingreso a la residencia, mediante intervenciones acordes a su nivel de desarrollo y características.
3. Lograr la reinserción familiar estable de los niños, niñas y adolescentes, en contextos familiares protectores.⁵

Matriz lógica

Los indicadores y metas establecidos a continuación serán considerados en los procesos descritos en el capítulo **VI. Monitoreo y Evaluación**, por tanto es relevante que los equipos de cada proyecto residencial, consideren estas mediciones en sus procesos de autoevaluación y realicen las acciones necesarias para alcanzar los resultados esperados.

³ El 18 de diciembre del año 2009, la Asamblea General de las Naciones Unidas acoge la Resolución 64/142: "Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños".

⁴ <http://www.directricescuidadoalternativo.org>

⁵ Se define como "contextos familiares protectores" a 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.

| Objetivo General | Indicadores | Fórmula de cálculo | Metas | Medios de verificación |
|--|--|---|--------------|--|
| Contribuir a garantizar el ejercicio de derechos de niños niñas y adolescentes en situación de grave vulneración de sus derechos, con discapacidad severa o profunda y alta dependencia de terceros. | <u>Indicador de Eficacia</u> | <u>Fórmula de cálculo</u> (Nº de niños, niñas y adolescentes 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 proyectos residenciales de la red SENAME / Nº de niños, niñas y adolescentes egresados con PII logrado en el período t)*100 | 80% | Base de datos Senainfo |
| | <u>Indicador de Eficacia</u> | <u>Fórmula de cálculo</u> (Nº de niños, niñas y adolescentes egresados por cumplimiento del PII en el período t / Nº de niños, niñas y adolescentes egresados en el período t)*100 | 80% | Base de datos Senainfo |
| | <u>Indicador de Eficacia⁶</u> | <u>Fórmula de cálculo</u> (Nº de trabajadores del centro residencial seleccionados según estándares de idoneidad para el trabajo con niños, niñas y adolescentes / Nº total de | 100% | Protocolos de selección de personal. Carpetas individuales de los(as) trabajadores(as) del centro |

⁶ Se establece como indicador de eficacia, en tanto se espera que las residencias logren funcionar con la totalidad de los recursos humanos seleccionados de acuerdo a estándares de idoneidad.

| | | | | |
|--|---|---|--------------|---|
| | niñas y adolescentes. | trabajadores del centro)*100 | | residencial. |
| | <u>Indicador de Calidad</u> Porcentaje de trabajadores del centro con capacitación acreditada en los temas establecidos en las orientaciones técnicas. | <u>Fórmula de cálculo</u> (Nº de trabajadores(as) del centro con capacitación acreditada en los temas establecidos en las orientaciones técnicas/ Nº total de trabajadores del centro)*100 | 100% | Certificados acreditación capacitaciones Carpetas individuales de trabajadores(as) del proyecto residencial. |
| Objetivos específicos | Indicadores | Fórmula de cálculo | Metas | Medios de verificación |
| 1.- Garantizar el bienestar integral de los niños, niñas y adolescentes, en la residencia. | <u>Indicador de Eficacia:</u> Porcentaje de características referidas a ubicación, estado de la infraestructura, condiciones ambientales y sanitarias con las que el proyecto cumple, en el período t, de acuerdo a lo establecido en las orientaciones y bases técnicas. | <u>Fórmula de cálculo:</u> (Nº de características referidas a ubicación, estado de la infraestructura, condiciones ambientales y sanitarias con las que el proyecto cumple, en el período t, de acuerdo a lo establecido en las orientaciones y bases técnicas en el período t / Nº de características referidas a ubicación, estado de la infraestructura, condiciones ambientales y sanitarias establecidas en las orientaciones y bases técnicas)*100 | 100% | Base de datos Senainfo Informes de Supervisión Técnica y Financiera |

| | | | | |
|---|---|---|------|---|
| | <u>Indicador de Eficacia:</u> Porcentaje de características referidas a espacio y equipamiento con las que el proyecto residencial cumple, en el período t, de acuerdo a lo establecido en las orientaciones y bases técnicas. | <u>Fórmula de cálculo:</u> (Nº de características referidas a espacio y equipamiento con las que el proyecto residencial cumple, en el período t, de acuerdo a lo establecido en las orientaciones y bases técnicas en el período t / Nº de características referidas a espacio y equipamiento establecidas en las orientaciones y bases técnicas)*100 | 100% | Base de datos Senainfo Informes de Proceso de Supervisión |
| | <u>Indicador de Eficacia</u> Porcentaje de niños, niñas y adolescentes que acceden a los bienes, prestaciones y/o servicios de las redes locales de Salud, Protección Social y Senadis (entre otros) que requieren según PII, en el período t. | <u>Fórmula de cálculo</u> (Nº de niños, niñas y adolescentes que acceden a los bienes, prestaciones y/o servicios de las redes locales de Salud, Protección Social y Senadis (entre otros) que requieren según PII en el período t / Nº de niños, niñas y adolescentes atendidos en el período t)*100 | 100% | Base de datos Senainfo Registro y certificación de servicios en la carpeta de niño(a) o adolescente. |
| 2.- Disminuir los efectos de las graves vulneraciones de derecho de los niños, niñas y adolescentes, que ocasionaron el ingreso a la residencia, mediante | <u>Indicador de eficacia</u> Porcentaje de niños, niñas o adolescentes que disminuye sintomatología asociada a la grave vulneración de derechos, al concluir la intervención según Plan de Intervención | <u>Fórmula de cálculo</u> (Nº de niños, niñas o adolescentes con PII logrado que disminuyen sintomatología asociada a la grave vulneración de derechos al concluir la intervención según Plan de Intervención, | 75% | Base de datos Senainfo Registro de avances del PII, en la carpeta individual de niño, niña o adolescente. Evaluación ex |

| | | | | |
|---|---|---|-----|---|
| intervenciones acordes a su nivel de desarrollo y características. | Individual. | en el período t / N° de niños, niñas o adolescentes que al momento del diagnóstico presentaban sintomatología asociada a la grave vulneración de derechos en el período t) * 100 | | ante (diagnóstica) y evaluación ex post (al concluir el PII) de los niños, niñas y adolescentes. |
| 3.- Lograr la reinserción familiar estable de los niños, niñas y adolescentes, en contextos familiares protectores. | <u>Indicador de proceso:</u> Porcentaje de niños, niñas y adolescentes visitados por sus familias al menos dos veces al mes en el período t. | <u>Fórmula de cálculo:</u> (N° de niños, niñas y adolescentes atendidos visitados por sus familias al menos dos veces al mes en el período t/ N° total de niños, niñas y adolescentes atendidos en el período t, que cuentan con familia y ésta no tiene prohibición judicial de acercamiento)*100 | 80% | Base de datos Senainfo Registro de visitas de la familia en la carpeta individual de niño, niña o adolescente. |
| | <u>Indicador de Eficacia</u> Porcentaje de familias con las que se trabajó el egreso que desarrollan o fortalecen sus competencias parentales, según Escala de Evaluación Familiar de Carolina del Norte NCFAS-R ⁷ en el período t. | <u>Fórmula de cálculo</u> (N° de familias con las que se trabajó el egreso desarrollan o fortalecen sus competencias parentales, según la Escala NCFAS-R, en el período t / N° total de familias con las se trabajó el egreso)*100. | 80% | Base de datos Senainfo Evaluaciones ex ante y ex post de competencias parentales. |

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.

| | | | | |
|--|---|--|-----|--|
| | <u>Indicador de Eficacia</u> Porcentaje de niños, niñas y adolescentes que egresan con familias fortalecidas y habilitadas para el ejercicio de las funciones de cuidado y protección. | <u>Fórmula de cálculo</u> (Nº de niños, niñas y adolescentes que egresan con familias fortalecidas y habilitadas para el ejercicio de las funciones de cuidado y protección/ N° total de niños, niñas y adolescentes egresados con familia en el año t)*100 | 80% | Evaluaciones ex ante y ex post de competencias parentales. Base de datos 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, 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 dato⁸
- Meta: 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

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 niños, niñas y adolescentes que califican favorablemente la atención recibida en el proyecto en el año t / N° de familias atendidas en el año t)*100

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.

- $(N^{\circ} \text{ de familias que califican favorablemente la atención recibida en el proyecto en el año } t / N^{\circ} \text{ de familias atendidas en el año } t) * 100$

Rotación recurso humano del proyecto¹⁰

- Meta: 40% del recurso humano seleccionado inicialmente, ha cesado en sus funciones por cualquier causal, en el período t.
- Fórmula de cálculo:
- $(N^{\circ} \text{ de trabajadores que han cesado en sus funciones o se han retirado del proyecto por cualquier causal en el año } t / \text{Dotación efectiva del proyecto en el año } t) * 100$

III. Orientaciones Técnicas

De acuerdo al artículo 15 del Reglamento de la ley N° 20.032, las Orientaciones Técnicas de la modalidad Residencia de Protección para Niños, Niñas y Adolescentes Gravemente Vulnerados en sus Derechos, que presentan Discapacidades Severas o Profundas y Situación de Dependencia (RDS), complementada con Programa de Atención Residencial Especializada (PRE) y Programa Especializado en Discapacidad (PRD), 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 de Residencia con dos Programas complementarios (RDS/PRE/PRD), 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.

¹⁰Este aspecto será verificado a través de la respectiva Dirección Regional de Sename.

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, 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.

VI. Recursos materiales

6.1. Inmueble

La Residencia deberá funcionar en un inmueble de propiedad del Organismo Colaborador o arrendado, que contemple apropiadas condiciones de seguridad, mantención, higiene, orden, accesibilidad, mobiliario apropiado, equipamiento informático y otros.

Los espacios de oficinas, salas de reunión, salas de atención, servicios higiénicos y otros, deberán ser suficientes y estar habilitados para el quehacer del personal del proyecto y para la atención de los niños(as), las familias y visitas. En especial, para realizar las entrevistas y los encuentros de las familias o adultos responsables.

Los estándares mínimos de higiene y seguridad implican adecuarse a la normativa vigente con relación a saneamiento básico (servicios higiénicos, servicios de alimentación, dormitorios y otros espacios de la residencia), seguridad (vías de circulación, vías de escape, señalización); servicios básicos (instalaciones sanitarias, eléctricas y de gas, sistemas de detección de humo y combate de incendios, extintores, red húmeda y seca).

Para la adecuada realización de los procesos de intervención el proponente deberá asegurar que los profesionales instalen sus espacios de trabajo en las mismas dependencias de la residencia. Por tanto, en el inmueble se deberán asegurar las condiciones de infraestructura, equipamiento y de privacidad para la adecuada ejecución del proyecto. De esta forma, el presupuesto asignado a los programas podría contribuir al pago de servicios básicos realizado por la residencia.

La Residencia deberá resguardar las siguientes condiciones referidas a su ubicación, estado de la infraestructura, condiciones ambientales y sanitarias:

- Ubicada en zona de fácil acceso para los usuarios (niños, niñas, adolescentes, sus familias) y actores relacionados.

- Zona de ubicación cuenta con acceso u orientación de fácil comunicación o vínculo con redes sociales de apoyo, de oferta pública y privada.
- Ubicada en zonas que no están cerca o afectas a contaminación de labores industriales productivas, de emisiones contaminantes o de basurales autorizados o ilegales.
- La residencia debe ser identificada con facilidad por los niños, niñas, adolescentes, sus familias y actores relevantes asociados a la intervención.
- Infraestructura sin 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.
- La infraestructura cuenta con las certificaciones de seguridad e higiene del inmueble al día, otorgadas por el organismo legal pertinente; y cuenta con un programa de sanitización periódica de las instalaciones, así como con sistema de aseo y limpieza diaria.

Las características y distribución de los espacios, como también el mobiliario y equipamiento responderán a las necesidades especiales de la población atendida.

6.2. Espacios y equipamiento para la atención residencial

- Número de habitaciones y baños pertinentes a la cobertura de atención de la residencia y diferenciados por sexo.
- Los baños deben contar con agua caliente para uso diario, y todas las medidas de higiene y seguridad que permitan su uso seguro y con la privacidad necesaria.
- Los baños y dormitorios deben contar con distribución y equipamiento que permita un espacio personal para resguardo de los objetos personales de cada niño, niña o adolescente.
- Living, comedor(es), cocina estarán equipados de acuerdo a las necesidades de uso y contarán con implementos apropiados a las necesidades de la población atendida y seguros, evitando toda situación de riesgo de accidentes.
- Se contará con bodega de alimentos y sistema de refrigeración que permita mantener todos los alimentos e insumos en óptimo estado de conservación y orden.
- Sala de recepción para visitas acondicionada con mobiliario cómodo y práctico.
- Sala(s) para reuniones y/o entrevistas que permita(n) resguardar la privacidad de los diálogos que se sostengan en las reuniones del equipo y en las entrevistas o actividades con familias, otros adultos, o los mismos niños, niñas y adolescentes.

- Sala(s) multiuso y sala(s) de estar con mobiliario y materiales apropiados a las características de los niños, niñas y adolescentes, en buen estado de funcionamiento.
- Número de oficinas o salas necesarias para desarrollar el trabajo de todo el equipo de intervención.
- Se cuenta con número de baños suficiente para la población atendida, el personal y las visitas, de manera diferenciada.
- Escritorios, sillas, materiales de oficina, kárdex, bibliotecas o armarios y mobiliario adecuado para el trabajo que realiza el equipo.
- Material de apoyo y elementos específicos a utilizar en tareas de intervención técnica, talleres o trabajo individual o grupal (test, libros, entre otros).
- Mobiliario de uso diario para el uso cotidiano en la residencia, en los diversos espacios.
- Especificación de los artículos electrónicos utilizados en los mismos espacios, todos los cuales deben tener funcionamiento seguro (evitar accidentes).
- Especificación de otros elementos de equipamiento y apoyo al trabajo del equipo, que no hayan sido especificados en los ítems anteriores y aporten al buen desarrollo del trabajo en la residencia.

6.3. Equipamiento para conectividad

Se requiere como mínimo, dos computadores con las siguientes características técnicas, necesarias para 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.