



LÍNEA DE ACCIÓN DIAGNOSTICO "MODALIDAD DIAGNOSTICO AMBULATORIO (DAM)"

BASES TECNICAS

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

NOVIEMBRE 2020

ÍNDICE

I.	Antecedentes	3
II.	Objetivos del Programa y Matriz Lógica	4
2.1	Objetivo General.....	4
2.2	Objetivos Específicos	4
2.3	Matriz lógica.....	4
2.4	Metas transversales.....	5
III.	Orientaciones Técnicas.....	6
IV.	Aspectos relevantes a considerar en la selección de proyectos.....	7
V.	Recurso Humano.....	7
VI.	Infraestructura y Equipamiento	8

I. Antecedentes

Las orientaciones técnicas que se especifican en el presente documento corresponden a la Línea de Diagnóstico en la Modalidad de proyectos ejecutados por Organismos Colaboradores. Esta Orientación Técnica busca establecer los aspectos relevantes para la evaluación diagnóstica, ante sospechas o evidencias de riesgos de daños, abusos, negligencias, incluso desamparos, entre otras vulneraciones de derechos en niños, niñas o adolescentes, de manera de proporcionar a Tribunales de Familia un insumo más para la toma de decisiones proteccionales que ejecuten otras agencias, tales como la red de oferta de protección de SENAME, que permitan interrumpir vulneraciones, hagan posible restituir derechos conculcados, reparar sus consecuencias y se provean los contextos de seguridad y protección necesarios a los niños, niñas y adolescentes para su óptimo desarrollo.

En este contexto es relevante destacar el Acuerdo Nacional por la Infancia, instancia en la que se acordó la paulatina implementación de 94 propuestas para promover el desarrollo integral de todos los niños y niñas del país. Entre otras medidas, en relación a cambios y rediseño de la oferta programática, tanto de cuidado alternativo como la oferta ambulatoria, lo que incluye la oferta diagnóstica. En específico la medida N° 85 establece: "Mejorar herramientas y protocolos de diagnóstico para diferenciar realmente perfiles de los niños y niñas, y evitar ingresos injustificados al sistema. Definir también de mejor manera los perfiles de ingreso a los programas".

Un segundo elemento es la entrada en vigencia de la Ley N° 21.057¹ "que regula las entrevistas grabadas en video y, otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales". Cuyo objetivo es de efectuar *"la realización de la entrevista investigativa videograbada (EVG) y de la declaración judicial con el objeto de prevenir la victimización secundaria de niños, niñas y adolescentes que hayan sido víctimas de delitos sexuales y otros delitos graves. Se busca evitar toda consecuencia negativa que puedan sufrir los niños, niñas y adolescentes con ocasión de su interacción, en calidad de víctimas, con las personas o instituciones que intervienen en el proceso penal"*. Ley que define su implementación gradual, en tres etapas en distintas regiones del país, a partir de octubre 2019. En una primera etapa-año 2019- en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Maule, Aysén, Magallanes y Antártica Chilena. En el ínterin se promulgó la Ley N° 21.266, que modifica y proroga las entradas en vigencia de la Ley N° 21.057, que fija la segunda etapa para el 3 de junio del año 2021, y su tercera etapa desde el 3 octubre del año 2022. Estas fases, la segunda incluye a las regiones de Atacama, Coquimbo, Bío Bío, Ñuble, Los Ríos. En tanto, tercera etapa, en las regiones de Valparaíso, O'Higgins, Los Lagos, Metropolitana.

Asimismo, incide en la labor actual de los DAM, desde la imposibilidad en esta modalidad, de realizar pericias penales en caso de existencia-sospecha de delitos sexuales contra niños, niñas y adolescentes y restringe el quehacer respecto de develaciones en otros programas ambulatorios y centros, como serían los programas especializados, acorde a la citada ley EVG. Estos nuevos lineamientos técnicos de SENAME sobre las labores diagnósticas de DAM definen como foco del quehacer diagnóstico solo diagnósticos y pericias proteccionales y excluye la realización de pericias penales, considerando los ámbitos y competencias en la ejecución de la ley recién mencionada. así como por la evidencia obtenida, de los monitoreos de las labores realizadas en los proyectos DAM actualmente vigentes, que confirma la existencia de un porcentaje mínimo de pericias penales ejecutadas.

Y un tercer elemento de contexto es la puesta en marcha de la Ley N°21.140, la denominada "Ley corta" que modifica la ley N° 20.032, vigente desde enero 2019, la que establece que: "La línea de acción de diagnóstico será de ejecución exclusiva, y los organismos colaboradores acreditados que la desarrollen no podrán ejecutar ninguna otra, con el objeto de resguardar la independencia e imparcialidad de los mismos respecto de las demás líneas de acción". Es decir, organismos que realicen Diagnósticos no podrán ejecutar otras modalidades programáticas, lo que incide en la disminución de los organismos que dispongan de oferta DAM, lo que abre, por otra parte, la consideración de personas naturales que realicen labores diagnósticas.

¹ Ver Anexo: Instructivo Ley 21.057, para su implementación en centros de Administración Directa y en centros y/o programas administrados por colaboradores acreditados de Sename. Instructivo de utilidad para orientar a profesionales respecto de la Ley y la forma en que se debe actuar frente a situaciones específicas.

II. Objetivos del Programa y Matriz Lógica

2.1 Objetivo General

Facilitar la toma de decisiones de los Tribunales de Familia respecto de las situaciones de niños, niñas y adolescentes víctimas de vulneraciones de derechos o en riesgo de daños, mediante la realización de diagnósticos y evaluaciones a ellos y sus contextos familiares y sociales en el ámbito proteccional

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 atingentes a los riesgos de daños o vulneraciones de derechos.

2. Establecer hipótesis diagnósticas y pronósticas con fines de protección de los niños, niñas y adolescentes que permita establecer derivaciones pertinentes a cada situación de riesgos de daño o vulneración encontrada.

2.3 Matriz lógica.

FIN:

Contribuir a garantizar la protección de niños, niñas y adolescentes víctimas o en riesgo de daño o de vulneración de derechos, constitutivas o no de delito, para el pleno ejercicio de sus derechos y desarrollo integral.

PROPOSITO: Facilitar la toma de decisiones de los tribunales de familia respecto de las situaciones de niños, niñas y adolescentes víctimas o en riesgos de daño o de vulneración de derechos, constitutivas o no de delito, mediante la realización de evaluaciones y diagnósticos en el ámbito proteccional.

OBJETIVO ESPECÍFICO	INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	Meta	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Evaluar las condiciones de protección y cuidado en que se encuentran los NNA para recomendar a los Tribunales de familia la adopción de medidas de protección y/o cautelares atingentes.	Eficacia Porcentaje de diagnósticos proteccionales realizados.	$(N^{\circ} \text{ de diagnósticos proteccionales realizados en el año } t / \text{Número total de diagnósticos proteccionales solicitados por Tribunal de Familia en el año } t) * 100$	90%	Base de datos SENAINFO Carpeta del caso Informes emitidos
	Eficacia Porcentaje de diagnósticos ² realizados por proyecto DAM en un tiempo menor a 38 días corridos desde la recepción de la orden del Tribunal.	$(N^{\circ} \text{ de diagnósticos realizados por proyecto DAM en un tiempo menor a 38 días desde la recepción de la orden del Tribunal en año } t / N^{\circ} \text{ total de diagnósticos realizados por proyecto DAM en el año } t)$	90%	Base de datos SENAINFO Carpeta del caso Planilla de informes con registro fechas de recepción de orden y fechas de realización

² Diagnósticos mencionados corresponden a ámbitos integrados(psicosociales), evaluaciones proteccionales, sólo psicológicos, sólo sociales/contextuales.

		*100		
	Oportunidad /producto Porcentaje de evaluaciones de habilidades para el cuidado realizadas por proyecto DAM en un tiempo menor a 90 días corridos desde la recepción de la orden del Tribunal.	(N° de evaluaciones de habilidades para el cuidado realizadas por proyecto DAM en un tiempo menor a 90 días desde la recepción de la orden del Tribunal en el año t/ N° total de evaluaciones de habilidades para el cuidado realizadas por proyecto DAM en el año t/ *100	90%	Base de datos SENAINFO Carpeta del caso Informe elaborado
Establecer hipótesis diagnósticas y pronósticos con fines de protección de los niños, niñas y adolescentes que permita establecer derivaciones pertinentes a cada situación de riesgos de daño o vulneración encontrada.	Calidad Porcentaje de niñas, niños y adolescentes que no reingresan al mismo proyecto DAM para la realización de la misma pericia ordenada inicialmente	(Número de niñas, niños y adolescentes reingresados por la misma pericia al proyecto DAM en el año t/ N° de niñas, niños y adolescentes ingresados en Proyecto DAM en el año t)*100	5%	Base de datos SENAINFO
	Porcentaje de Asistencia del profesional a las audiencias requeridas por Tribunal, para dar a conocer hipótesis y diagnósticos.	N° de asistencia audiencia requeridas en Tribunal para dar a conocer hipótesis y diagnósticos, en el año t / N° total de citaciones a las audiencias en Tribunal para dar a conocer hipótesis y diagnósticos.	90%	Resolución de Tribunal de Familia Encuesta Anual a Tribunal de Familia

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(as) respecto de la atención recibida y de la calidad de la información que proporcionan, en este caso, las personas naturales acreditadas al Servicio:

2.4 Metas transversales

Calidad de la información:

Meta: 1.4

- Índice de calidad de la información de acuerdo a los criterios de oportunidad, información del proyecto DAM sin dato, diagnóstico no registrado, información de ingreso sin dato.

Fórmula de cálculo:

- (Sumatoria de los subtotales de las categorías oportunidad, información del proyecto DAM sin dato, diagnóstico no registrado, e información de ingreso si dato) /4

Medio de verificación:

Senainfo

Satisfacción de usuario(as) respecto de la atención:

Meta:

80% de la población atendida, niño, niña y adolescentes, califica favorablemente la atención recibida del proyecto DAM.

Fórmula de cálculo:

- $(\text{N}^\circ \text{ de niños, niñas y/o adolescentes que califican favorablemente la atención recibida por profesional en el período t} / \text{N}^\circ \text{ de niños/as y adolescentes encuestados en el período t}) * 100$

Medio de Verificación:

- Encuesta aplicada a cada niño, niña y/o adolescente que ha finalizado su proceso diagnóstico, según el formato adjunto. Anexo N°2. (El que deberá ser entregado al supervisor técnico, cuando este lo solicite)

Meta:

80% de la población adulta atendida califica favorablemente la atención recibida del proyecto DAM.

Fórmula de cálculo:

$\text{N}^\circ \text{ de adultos de referencia/familia que califican favorablemente la atención recibida por profesional en el período t} / \text{N}^\circ \text{ de adultos de referencia/familia encuestados en el período t}) * 100$

Medio de Verificación:

- Encuesta aplicada a cada familia (adulto de referencia) respecto de proceso diagnóstico finalizado, según el formato adjunto. Anexo N° 3. (El que deberá ser entregado al supervisor técnico, cuando este lo solicite)

Meta:

80% de Jueces solicitantes de diagnósticos califica favorablemente los informes desarrollados por el proyecto DAM.

Fórmula de cálculo:

$(\text{N}^\circ \text{ de jueces que califican favorablemente los informes recibidos desde el proyecto DAM en el período t} / \text{N}^\circ \text{ de jueces encuestados en el período t}) * 100$

Medio de Verificación:

Encuesta aplicada anualmente a cada tribunal donde se han recibido órdenes de ingreso en el período, según el formato adjunto. Anexo N°4.

La encuesta será remitida a Juez o Jueza respectivo por Coordinador/a UPRODE respecto del proyecto DAM que realizó la labor diagnóstica, a través de correo electrónico.

III. Orientaciones Técnicas

De acuerdo al Reglamento de la ley N° 20.032:

Párrafo Tercero. Diagnóstico

Artículo 31. Se entenderá por Diagnóstico, la labor ambulatoria de asesoría técnica en el ámbito psicosocial u otros análogos a la autoridad judicial competente u otras instancias que lo soliciten. Dicha línea de acción se pagará por servicio prestado.

Artículo 32. Se entenderá por servicio prestado la labor de diagnóstico en el ámbito psicológico, social u otros análogos de apoyo a la función jurisdiccional, que se encuentre definida como tal en las orientaciones técnicas del Servicio, realizado a un niño, niña o adolescente y sus familias. Un mismo niño podrá ser objeto de uno o más diagnósticos dependiendo de la naturaleza de la solicitud formulada al proyecto.

El convenio respectivo fijará la cantidad máxima de diagnósticos a realizar durante la ejecución del proyecto que dará lugar al pago de la subvención.

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

En la gestión de los recursos humanos, el organismo colaborador deberá atenerse a las indicaciones señaladas en la Ley N° 21.140, publicada el 31 de enero de 2019, a saber:

5)“ La probidad en el ejercicio de las funciones que ejecutan. Todo directivo, profesional y persona que se desempeñe en organismos colaboradores deberá observar una conducta intachable y un desempeño honesto y leal de sus funciones con preeminencia del interés general sobre el particular.

6) Responsabilidad en el ejercicio del rol público que desarrollan. Las personas jurídicas que se desempeñen como organismos colaboradores del Estado serán civilmente responsables por los daños, judicialmente determinados, que se hayan ocasionado a raíz de vulneraciones graves de los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes causados tanto por hechos propios como de sus dependientes, salvo que pruebe haber empleado esmerada diligencia para evitarlas. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad civil que por los mismos hechos pueda corresponderle a la persona natural que ejecutó los hechos. Lo dispuesto en el párrafo anterior será igualmente aplicable a las personas naturales que se desempeñen como colaboradores acreditados”.

8) 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”

Complementariamente, en este marco, debe tenerse en cuenta los siguientes criterios a respetar en la contratación de las personas:

Para la ejecución de cada proyecto se contará con el recurso humano más idóneo para su ámbito de trabajo/disciplina. Esto supone un sistema de selección de recursos humanos acorde a estos principios ya señalados de probidad, idoneidad de competencias profesionales, conocimiento de contexto territorial en proyecto específico, especialización en ámbitos de infancia y adolescencia.

Deberá considerarse en procesos de selección las inhabilidades para trabajar en SENAME y su red de colaboradores, tal como lo indica la Ley N° 21.140 : “Personas que figuren en el registro de personas con prohibición para trabajar con menores de edad; las que figuren en el registro de condenados por actos de violencia intrafamiliar establecido en la ley N° 20.066; o las que hayan sido condenadas por crimen o simple delito que, por su naturaleza, ponga de manifiesto la inconveniencia de encomendarles la atención directa de niños, niñas o adolescentes, o de confiarles la administración de recursos económicos ajenos”. Y “También serán inhábiles para desempeñar labores de trato directo en organismos colaboradores acreditados, los que tuvieren dependencia grave de sustancias estupefacientes o sicotrópicas ilegales, a menos que justifique su consumo por un tratamiento médico o sea consumidor problemático de alcohol”.

Así como se realizará selección deben estar contemplados procesos de evaluación de la calidad del trabajo de diagnóstico realizado en período de tiempo a definir. Será de conocimiento de todos los recursos humanos de la organización las causales de incumplimientos y sus sanciones, entre otros, la separación inmediata de sus funciones si se produce alguna situación reñida con las normas institucionales.

Cada organismo colaborador deberá asegurar políticas de formación continua de los recursos humanos contratados para la ejecución de los proyectos, junto a políticas de cuidado de los mismos que prevenga el síndrome del burn-out, ya que este se convierte en factor adverso a la calidad de las atenciones que los niños, niñas y adolescentes requieren. La evidencia ha mostrado que la salud laboral para quienes intervienen en contextos emocionalmente demandantes como son las consecuencias en el desarrollo o comportamiento por efectos de las vulneraciones de derechos de la población atendida en SENAME, en entornos de

marginalidad o exclusión social o territorial, se ve alterada, apareciendo el estrés laboral crónico ya mencionado, por lo que la salud laboral debe ser parte de las políticas de cada organismo colaborador para asegurar la calidad y la pertinencia del trabajo proteccional a realizar.

Para esta modalidad, el equipo de intervención, está considerado de la siguiente forma, considerando **60 plazas**:

CARGO	ESTÁNDAR	JORNADA
DIRECTOR/A	1	Jornada completa
TRABAJADOR/A SOCIAL	1 cada 20 niños, niñas o adolescentes	Jornada completa
PSICOLOGO/A	1 cada 20 niños, niñas o adolescentes	Jornada completa
ADMINISTRATIVO/A	1	Jornada completa

VI. Infraestructura y Equipamiento

Sobre el inmueble:

- Número de oficinas o salas pertinentes, equipadas con escritorios, sillas, computadores, teléfonos, gavetas para archivos de carpetas de causas, estantes para guardar materiales.
- Espacios ornamentados y mobiliario adecuado para niños, niñas, adolescentes y sus familias.
- Baño para el personal y para público accesible a niños(as) y adolescentes y familias.
- Salas de intervención individuales y grupales
- Sala de estar o de recepción, como espacios adecuados tanto para personas adultas, como para niños, niñas y adolescentes.

Ubicación:

Emplazado en un lugar de fácil acceso, y no ubicarse en zonas donde exista riesgo inminente para la salud o seguridad de los usuarios(as).

Estándares mínimos de higiene y seguridad:

Los estándares mínimos de higiene y seguridad a considerar implican adecuarse a normativa vigente con relación a: saneamiento básico (servicios higiénicos, servicios de alimentación), 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). Y evaluación periódica de las instalaciones.

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 DAM debe resguardar que su sistema 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, noviembre 2020