

# **BASES TÉCNICAS**

## **MODALIDAD DIAGNÓSTICO AMBULATORIO (DAM) A REALIZAR POR PERSONAS NATURALES**

---

Departamento de Protección de Derechos

JUNIO 2021

## Índice

Antecedentes .....	3
Objetivos del Programa .....	4
Matriz lógica. ....	5
Calidad de la información: .....	6
Satisfacción de usuario(as) respecto de la atención:.....	6
Orientaciones Técnicas .....	7
Tipos de diagnóstico y evaluaciones: .....	8
Aspectos relevantes a considerar en la selección de personas naturales .....	8
Infraestructura y Equipamiento .....	10

## Antecedentes

Las presentes Bases Técnicas definen los lineamientos y requerimientos del Servicio Nacional de Menores, en adelante Sename, para el desarrollo de la labor que le compete en la Línea de Acción Diagnóstica, Modalidad Diagnóstico Ambulatorio (DAM), a Personas Naturales en la ejecución de esta modalidad, mediante concursos públicos en el marco de la ley N°20.032. Es necesario señalar que se establecieron modificaciones a la Ley de subvenciones, contenidas en la Ley N° 21.140, vigente desde enero 2019, la denominada "Ley corta" que prescribe 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", lo que desafía la apertura de nuevas posibilidades de contar con más perit@s para tan relevante labor.

En el actual período, Sename se encuentra en un proceso de fortalecimiento y revisión de los diseños técnicos de la oferta programática de protección, incluyendo nueva oferta programática, considerando las necesarias respuestas de los distintos sectores para la prevención, protección, reparación y restitución de los derechos de los niños, niñas y adolescencia, a través de articulaciones oportunas y efectivas en el nivel local, asumiendo un cambio institucional en el futuro y con crisis compleja, COVID-19, como parte clave del contexto actual.

En este escenario, 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 vulneraciones de derechos o delitos en contra de ese grupo de la población, habida consideración de los daños y consecuencias en sus vidas y desarrollos, de manera de fundamentar, a cabalidad, informes que den sustento a la toma de decisiones para la interrupción de tales situaciones, desde las instancias jurídicas y que sirvan de insumos a quienes realicen las intervenciones especializadas posteriores, con el fin de contribuir a la reparación de las vulneraciones y a la restitución de los derechos, que ejecutan los otros dispositivos tanto de la red de SENAME como de otra oferta sectorial.

Complementariamente, es dable mencionar la Resolución exenta N° 863 del 16 de marzo 2020 de nuestro Servicio, que se constituye en el llamado anual que se realiza a los organismos de la sociedad civil y personas, para convertirse en colaboradores acreditados de SENAME en el ámbito proteccional; esta Resolución define el marco normativo y los requisitos para personas jurídicas, en dos grandes grupos, a saber, los organismos de la sociedad civiles y las personas naturales, para lograr su reconocimiento como colaboradores acreditados y postular a ejecutar tareas proteccionales en la oferta de proyectos de la oferta programática en todo el país y para personas naturales, en específico en el ámbito de los diagnósticos.

Se releva dos normas especiales a incluir en las prestaciones de servicios de diagnóstico, a saber: primero, como situación excepcional, dado el desarrollo de la pandemia COVID- 19 y período post pandemia, deberá considerarse los protocolos sanitarios definidos por las autoridades para regular las distancias sociales, en este caso en los contextos de diagnósticos-evaluaciones. Y considerar el uso de tecnologías virtuales para realizar ciertos diagnósticos.<sup>1</sup>

Y en segundo lugar, atenderse a las normativas implicadas por la Ley N° 21.057, la referida a las Entrevistas Video grabadas, una vez tomado conocimiento de algunos de los delitos sufridos

---

<sup>1</sup> Guía operativa N°1 sobre lineamientos de trabajo remoto. Abril 2020

por algún niño, niña o adolescente, considerados en ese cuerpo legal, y de acuerdo a su implementación progresiva a niveles regionales.

La presente Base Técnica se abocará a la presentación de los lineamientos técnicos generales para la ejecución de labor de Diagnóstico por parte de Personas Naturales, de manera de complementar las normas generales ya definidas en la normativa vigente y en la Resolución N°863, de marzo 2020, así como normas especiales que definen los encuadres de su quehacer.

Se busca responder con esta nueva modalidad de Personas Naturales a la necesidad de contar, en nuestra oferta proteccional, con mayor número de profesionales especialistas en evaluaciones-diagnósticos, que resuelvan brechas de atención en esas prestaciones en distintos territorios del país y que ofrezcan servicios periciales expeditos en las distintas jurisdicciones territoriales existentes, con vistas a agilizar las medidas de protección para niños, niñas y adolescentes, para la toma de decisiones de Tribunales de Familia, en el ámbito de activación de medidas de protección en distintos dispositivos.

## Objetivos del Programa

### Objetivo General

Facilitar la toma de decisiones de los Tribunales de Familia y manera excepcional del Ministerio Público 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.

### 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 a los riesgos de daños o vulneraciones de derechos, en caso de ser necesario.
2. Establecer hipótesis diagnósticas y pronósticos con fines de protección de los niños, niñas y adolescentes que permita establecer derivaciones pertinentes a cada situación en la que la familia requiera apoyo, bien cuando se detecte algún tipo de vulneración.
- 3.- Evaluar las condiciones de protección en que se encuentran los niños, niñas y adolescentes derivados por el Ministerio Público.

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 atinentes.	Eficacia Porcentaje de diagnósticos protectores realizados.	$(N^{\circ} \text{ de diagnósticos protectores realizados en el año } t / \text{Número total de diagnósticos protectores solicitados por Tribunal de Familia en el año } t) * 100$	90%	Base de datos SENAINFO Carpeta del caso Informes emitidos
	Eficacia Porcentaje de diagnósticos <sup>2</sup> realizados por profesional persona natural en un tiempo menor a 38 días corridos desde la recepción de la orden del Tribunal.	$(N^{\circ} \text{ de diagnósticos realizados por profesional persona natural en un tiempo menor a 38 días desde la recepción de la orden del Tribunal en año } t / N^{\circ} \text{ total de diagnósticos realizados por profesional persona natural en el año } t) * 100$	90%	Base de datos SENAINFO Carpeta del caso Planilla de informes con registro fechas de recepción de orden y fechas de realización
	Oportunidad /producto  Porcentaje de evaluaciones de habilidades para el cuidado realizadas por profesional persona natural en un tiempo menor a 90 días corridos desde la recepción de la orden del Tribunal.	$(N^{\circ} \text{ de evaluaciones de habilidades para el cuidado realizadas por profesional persona natural en un tiempo menor a 90 días desde la recepción de la orden del Tribunal en el año } t / N^{\circ} \text{ total de evaluaciones de habilidades para el cuidado realizadas por profesional persona natural en el año } t) * 100$	90%	Base de datos SENAINFO  Carpeta del caso Informe elaborado
Establecer hipótesis diagnósticas y pronósticos	Calidad Porcentaje de niñas, niños y adolescentes	$(\text{Número de niñas, niños y adolescentes reingresados por la misma pericia al})$	5%	Base de datos SENAINFO

<sup>2</sup> Diagnósticos mencionados corresponden a ámbitos integrados (psicosociales), evaluaciones protectoras, sólo psicológicos, sólo sociales/contextuales.

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.	que no reingresan al mismo profesional para la realización de la misma pericia ordenada inicialmente	profesional en el año t / N° de niñas, niños y adolescentes ingresados con el profesional en el año t)*100		
	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:

#### Calidad de la información:

Meta: 1.4

- Índice de calidad de la información de acuerdo a los criterios de oportunidad, información de la persona natural sin dato, diagnóstico no registrado, información de ingreso sin dato

Fórmula de cálculo:

- (Sumatoria de los subtotales de las categorías oportunidad, información de la persona

natural sin dato, diagnostico 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 califica favorablemente la atención recibida por el profesional psicolog@ o trabajad@r social, persona natural.

Fórmula de cálculo:

- (N° de niños, niñas y adolescentes/ adultos de referencia que califican favorablemente la atención recibida por profesional en el período t / N° 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. Anexo N° 2.

#### Meta:

80% de la población adulta atendida califica favorablemente la atención recibida por el profesional psicolog@ o trabajad@r social, persona natural.

Fórmula de cálculo:

$$\frac{\text{Nº de adultos de referencia/familia que califican favorablemente la atención recibida por profesional en el período t}}{\text{Nº de niños/as y adolescentes atendidos en el período t}} \times 100$$

#### Medio de Verificación:

- Encuesta aplicada a cada familia(adulto de referencia) respecto de proceso diagnóstico finalizado, según el formato adjunto. Anexo N° 3.

#### Meta:

80% de solicitantes de pericias califica favorablemente los informes desarrollados por la persona natural.

Fórmula de cálculo:

$$\frac{\text{Nº de jueces que califican favorablemente los informes recibidos desde las personas naturales acreditadas en el período t}}{\text{Nº de jueces que los solicitan informes en el período t}} \times 100$$

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 coordinad@r UPRODE respecto de la persona natural que realizó la labor diagnóstica , a través de correo electrónico.

### Orientaciones Técnicas

#### Sujetos de atención.

Para esta línea de acción es específico el sujeto de atención está definido por el tipo de prestación (diagnósticos, evaluaciones) que requiere la autoridad del ámbito judicial una vez conocida la existencia de riesgos de daños y posibles vulneraciones de derechos respecto de niños, niñas y adolescentes.

De acuerdo a la normativa vigente se entenderá por Diagnóstico -acorde a la Ley de subvenciones, la Ley N° 20.032 lo siguiente: **“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 se pagará por servicio prestado”** ( art 31.). Asimismo, acorde a la misma ley se entenderá “por servicio prestado la labor de diagnóstico psicológico, social u otros análogos de apoyo a la función jurisdiccional, que se encuentre definida como tal en las OOT 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" ( Art nº 32).

#### **Así son sujetos de atención de la modalidad de Diagnóstico Ambulatorio (DAM):**

- Todos los niños, niñas y adolescentes menores de 18 años de edad, en situación o sospecha fundada de vulneración de derechos.
- Integrantes de la familia de origen u otros adultos significativos que puedan ejercer la protección las condiciones para el ejercicio de la parentalidad y el nivel de competencias parentales.
- Incluye niños(as) y familias en causas de susceptibilidad de adopción.

#### **Tipos de diagnóstico y evaluaciones:**

<b>TIPOS</b>	<b>Plazos</b>	<b>Profesional Responsable</b>
Diagnostico Psicológico	38 días corridos	Psicólogo (a)
Diagnóstico Social	38 días corridos	Trabajador(a) Social
Diagnóstico para la evaluación de Habilidades para el cuidado.	90 días corridos	Trabajador(a) Social o Psicólogo(a)

De manera excepcional el Ministerio Público podría solicitar las siguientes evaluaciones periciales (se define su operacionalización en anexo N°5 de las OOT):

- Evaluación pericial psicológica de testimonio.
- Evaluación pericial psicológica de daño.
- Otras evaluaciones periciales psicológicas.

#### **Aspectos relevantes a considerar en la selección de personas naturales**

Los aspectos a considerar en la selección de personas naturales que realicen labores diagnósticas se encuentran detallados en la Resolución N° 863 y cuerpos normativos vigentes, que serán parte constituyente de las respectivas Bases administrativas. Incluidos el rol que les compete a las Unidades Regionales de Protección, incluidos la normativa de acreditación a las personas naturales como colaborador de SENAME, y los impedimentos a considerar.

#### **Recurso Humano**

Los criterios a considerar para la evaluación de las "personas naturales " están contenidos en las presentes Bases Técnicas; a lo que deberán dar cumplimiento l@s profesionales acreditados, poniendo especial énfasis los aspectos que permitan garantizar la calidad de la atención a los niños, niñas, adolescentes y las familias, en las labores diagnósticas psicológicas y sociales requeridas. Cumpliendo con todos los requisitos ya señalados en acápite anterior.

Las funciones básicas de personas naturales acreditadas serán las siguientes:

Psicólogo(a)





#### Funciones:

- Realización de las pericias psicológicas con el niño(a) o adolescente, y adultos que deban ser evaluados, comprensiva e integralmente.
  - Realizar evaluaciones de estrategias de cuidado con las que cuentan las familias y o adultos responsables.
  - Elaboración de los Informes pertinentes en contenidos y formas.
- Asistencia a audiencias de juicios respectivas, cuando ello sea solicitado desde dicha instancia.
- participación activa en reuniones técnicas e instancias de capacitación en las materias de su labor.
- Capacidad de coordinación con instancias judiciales y entidades del intersector comunal de las familias y niños(as), para la obtención de antecedentes relevantes para la evaluación pericial psicológica.
- Realizar debidamente los registros técnicos y administrativos de su trabajo.

#### Trabajador(a) Social

#### Funciones:

- Realización de las pericias familiares/sociales con adultos que deban ser evaluados, en la calidad del cuidado entregado a los niños, niñas y adolescentes sujetos de evaluación
- Presentación y defensa de pericias realizadas en Audiencias solicitadas por Tribunales de Familia.
- Participación activa en reuniones técnicas e instancias de capacitación en las materias de su labor.
- Capacidad de coordinación con instancias judiciales y entidades del intersector comunal de las familias y niños(as), para la obtención de antecedentes relevantes para la evaluación pericial social.
- Realizar debidamente los registros técnicos y administrativos de su trabajo.

El Colaborador Acreditado tiene la obligación de consultar y revisar periódicamente (cada 6 meses) el registro nacional de la Ley N° 20.594 sobre inhabilidades para condenados por delitos

sexuales, que se encuentra 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.

#### Monto de la subvención

**Los montos de las subvenciones serán los que se presentan a continuación.** 8 a 10 US\$. Valor base: 8,6 US\$ por servicio prestado. Y con Criterio a aplicar: Zona (Artículo 30.- "La subvención ofrecida por el SENAME por cada línea de acción, se determinará de acuerdo a lo señalado en el artículo anterior y deberá respetar los siguientes rangos, expresados en unidades de subvención SENAME) .

#### En tanto en relación al mecanismo de pago:

El SENAME pagará mensualmente los servicios prestados durante el período hasta el máximo



de la cobertura autorizada en el convenio en conformidad al párrafo tercero del Título III del presente reglamento.

Personas naturales deberán remitir en los plazos y formas establecidos en las orientaciones técnicas, administrativas y financieras difundidas por el SENAME en los llamados a concurso de los respectivos proyectos, el registro de los informes de diagnóstico y periciales realizados mensualmente".

Y en relación a número de servicios prestados por profesionales psicólog@s o trabajador@s sociales, se contempla la realización de 10 servicios mensuales prestados por causa por perito natural.

### **Infraestructura y Equipamiento**

Los criterios a considerar para la evaluación de la infraestructura en la cual se instalarán las personas naturales debe considerar las condiciones ambientales (calefacción, ventilación e iluminación); las condiciones sanitarias (higiene), en la oficina y el baño, accesible para niños(as) y familia.

Implica disponer de un espacio físico con condiciones adecuadas para el desarrollo de los Diagnósticos:

Contar con un computador que le permita acceder a la plataforma Senainfo y otra herramienta que requiera el servicio. Mantener un número de teléfono estable y a disposición para la directa comunicación de diferentes instancias que lo requieren, especialmente Sename Regional y Tribunales de Familia. (será de propia responsabilidad del profesional, compartir el número de teléfono con las y los usuarios/as.

Espacio ornamentado y mobiliario adecuado para niños, niñas, adolescentes y sus familias, que debiera ser un espacio implementado especialmente para la labor diagnóstica.

Y las siguientes condiciones mínimas:

#### Estado de la infraestructura:

La infraestructura no debe presentar daños estructurales que pongan en riesgo al usuario durante todo el período de realización del diagnóstico. Además, debe permitir el acceso universal. Condiciones sanitarias establecidas por MINSAL.

#### Equipamiento técnico:

Se requiere especificación de material de apoyo y elementos específicos a utilizar en tareas de diagnóstico individual o grupal (test, baterías de instrumentos, entre otros).

Se requiere especificaciones de artículos electrónicos o computacionales necesarios para el trabajo técnico del profesional.

Las especificaciones técnicas para funcionar óptimamente con SENAINFO son:

- Procesador : Core I5
- RAM: Mínimo 8GB
- Disco duro: Mínimo 240GB SSD

Senainfo es un sistema web que no requiere tantos recursos, sin embargo, necesita que el computador responda a los requerimientos del módulo de Senainfo a través del acceso a



internat.

Como programas complementarios, se debe contar con: Microsoft Word, Excel y un lector de PDF (Acrobat Reader).

El profesional 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, así como disco duro portátil o acceso a “nube”).