



**REF.: APRUEBA ORIENTACIONES TÉCNICAS
LÍNEA DE ACCIÓN CUIDADO ALTERNATIVO
DE TIPO RESIDENCIAL RESIDENCIA DE VIDA
FAMILIAR PARA ADOLESCENTES CON
DISCAPACIDAD DEL SERVICIO NACIONAL DE
PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y
ADOLESCENCIA**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 000363

SANTIAGO, 08 JUN 2022

V I S T O S: : Lo dispuesto en los artículos 1, 2, 2 bis, 3, 6 letras a), d) y f), 8 letras b) y g) de la Ley N°21.302, que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y modifica normas legales que indica; en la Ley N° 20.032, que regula el régimen de aportes financieros del Estado a los colaboradores acreditados; en la Ley N° 19.862 que establece registros de las personas jurídicas receptoras de fondos públicos y su Reglamento, aprobado a través del Decreto Supremo N° 375, de 2003, del Ministerio de Hacienda; en la Convención sobre los Derechos del Niño, promulgada por el decreto supremo N°830, de 1990, del Ministerio de Relaciones Exteriores; en la ley N°18.575, orgánica constitucional de bases generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N°1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en la ley N°19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; en el Decreto Exento N°3 de 2022, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia que establece nuevo orden de subrogancia para el cargo de Director del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; en la Resolución Exenta RA N°215067/196/2021 que nombra en cargo de Alta Dirección; y en las Resoluciones Exentas N° 06, 07 y 08 de 2019, todas de la Contraloría General de la República y demás normativa aplicable.

CONSIDERANDO:

- 1° Que, de acuerdo con el artículo 2° de la Ley N° 21.302, que Crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y modifica normas legales que indica, este Servicio tiene por objeto garantizar la protección especializada de niños, niñas y adolescentes gravemente amenazados o vulnerados en sus derechos, entendida como el diagnóstico especializado, la restitución de los derechos, la reparación del daño producido y la prevención de nuevas vulneraciones. Lo anterior, se realizará asegurando la provisión y ejecución de programas especializados para abordar casos de mediana y alta complejidad.
- 2° Que, este Servicio, en el desarrollo de su objeto, garantizará, dentro del ámbito de su competencia, y conforme a sus atribuciones y medios, el pleno respeto a los niños, niñas y adolescentes en su calidad de sujetos de derechos de especial protección, respetando y haciendo respetar sus derechos fundamentales reconocidos en la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño y los demás tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, y en la legislación nacional dictada conforme a tales normas. Asimismo, actuará de un modo acorde a la Política Nacional de Niñez y Adolescencia y su Plan de Acción y garantizará el derecho de acceso a la justicia que, de forma independiente al Servicio, se otorgue a los niños, niñas y adolescente sujetos de atención, de conformidad a lo establecido en el artículo 16 de dicha ley.
- 3° Que, el Decreto Supremo N° 19, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que Aprueba Reglamento de La Ley N° 20.032, que Regula el Régimen de Aportes Financieros del Estado a los Colaboradores Acreditados del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, y otra Materia que Indica, contempla los programas de protección especializada que actualmente forman parte de la oferta de este Servicio.

- 4° Que, el artículo 18 de la Ley N° 21.302, dispone: *"El Servicio desarrollará su objeto a través de las siguientes líneas de acción:*
- 1) *Diagnóstico clínico especializado y seguimiento de casos, y pericia.*
 - 2) *Intervenciones ambulatorias de reparación.*
 - 3) *Fortalecimiento y vinculación.*
 - 4) *Cuidado alternativo.*
 - 5) *Adopción."*
- 5° Que, el mismo artículo señalado en el considerando anterior, dispone: *"Las líneas de acción se desarrollarán a través de programas de protección especializada, de acuerdo a lo establecido en el reglamento de la ley N° 20.032, los que deberán ajustarse a lo que se establece en el presente Título y en el reglamento que dicte el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 3 ter de su ley orgánica. Lo anterior, asimismo, atendiendo a los principios y estándares del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, y a los contenidos en la ley N° 20.032, en especial, a los contemplados en su artículo 2 y en las letras a), b) y c) de su artículo 25."*
- 6° Que, el Artículo 24 de la Ley N° 21.302, dispone: *"Del cuidado alternativo. Esta línea corresponde al conjunto de modalidades alternativas de cuidado puesta a disposición de niños, niñas y adolescentes que, por diversas circunstancias, no cuentan con los cuidados permanentes de, al menos, uno de sus padres biológicos o adoptivos, o de adultos en condiciones de responsabilizarse de su crianza, ejecutadas por cuidadores especialmente entrenados para proteger, reparar y restituir los derechos de niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos y en situación de alta vulnerabilidad emocional y afectiva."*
- 7° Que, asimismo, el Artículo 6° de la referida ley, establece: *"Funciones del Servicio. Corresponderán al Servicio las siguientes funciones: letra e) Elaborar la normativa técnica y administrativa respecto de cada programa de protección especializada, la que deberá ajustarse a los principios y estándares del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia; a los contenidos en la ley N° 20.032, en especial, a los contemplados en su artículo 2 y en las letras a), b) y c) de su artículo 25, y a las estimaciones periódicas de la demanda de oferta programática en cada territorio. Dicha normativa regirá respecto de todos los programas de protección especializada, ya sean ejecutados directamente por el Servicio o por colaboradores acreditados."*
- 8° Que, esta autoridad esta facultada, conforme la Ley N° 21.302, para dictar las resoluciones e instrucciones, tanto generales como específicas, necesarias para el cumplimiento de los objetivos y el buen funcionamiento del Servicio y de los programas de protección especializada, ya sean ejecutados directamente por el Servicio o por colaboradores acreditados.
- 9° Que, el presente instrumento tiene por objeto aprobar la Orientación Técnica Línea de Acción Cuidado Alternativo Modalidad de Tipo Residencial Residencia de Vida Familiar para Adolescentes con Discapacidad.

RESUELVO:

1. APRUÉBASE las Orientaciones Técnicas de la Línea de Acción Cuidado Alternativo Modalidad de Tipo Residencial, Residencia de Vida Familiar para Adolescentes con Discapacidad, cuyo texto es el siguiente:

**ORIENTACIONES TÉCNICAS
LÍNEA DE ACCIÓN CUIDADO ALTERNATIVO
MODALIDAD DE TIPO RESIDENCIAL
RESIDENCIA PARA NIÑOS, NIÑAS Y
ADOLESCENTES CON DISCAPACIDAD**

MAYO 2022

Contenido

| | |
|---|--------------------------------------|
| I. Antecedentes | 3 |
| II. Conceptualización de discapacidad y derechos de las personas en esa situación | 6 |
| III. Formulación del problema | 10 |
| IV. Modelo de intervención | 11 |
| 4.1 Características de la modalidad | 11 |
| 4.2 Enfoques transversales..... | 11 |
| 4.3 Sujeto de atención | 13 |
| 4.4 Vía de ingreso judicial y sus implicancias..... | 14 |
| 4.5 Objetivos y matriz lógica | 15 |
| 4.6 Componentes de la modalidad..... | 20 |
| 4.7 Plazos de la intervención | 27 |
| 4.8 Equipo de trabajo..... | 28 |
| 4.9 Conformación y Organización interna del equipo..... | 31 |
| V. RECURSOS MATERIALES | 32 |
| VI. Monitoreo y Evaluación..... | 32 |
| VII. Registros..... | ¡Error! Marcador no definido. |

I. Antecedentes

El Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y la Adolescencia es el continuador y sucesor legal del Servicio Nacional de Menores a contar del 01 de octubre de 2021, en las materias que resulten de su competencia de conformidad a la ley N° 21.302. En este contexto, y considerando las nuevas líneas de acción contempladas en las leyes N°s 21.302 y 20.032, es que se han adecuado las orientaciones técnicas a los respectivos programas asociados a estas líneas. No obstante, y considerando el período de transición que implica la ejecución de los distintos modelos de intervención, para efectos de una mejor comprensión, en el presente documento se han mantenido los nombres y siglas de las distintas modalidades que aún continúan en ejecución y que fueron licitadas en el SENAME, y que forman actualmente parte de la oferta de protección a cargo de este Servicio. En este sentido, cabe indicar que, los programas de protección especializada que actualmente ejecuta este Servicio se encuentran definidos en el D.S. N° 19, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia y del Ministerio de Hacienda.

El presente documento tiene por objeto definir los lineamientos y requerimientos técnicos para el funcionamiento del programa denominado **“Residencia para Niños, Niñas y Adolescentes con discapacidad”** de la línea de acción cuidado alternativo de tipo residencial. Este modelo de intervención contemplará además la adjudicación conjunta de dos Programas de Protección Especializada de la línea de acción Intervenciones Ambulatorias de Reparación, los que se regularán por sus respectivas Orientaciones Técnicas.

La línea de acción cuidado alternativo de acuerdo al artículo 24 de la ley N° 21.302, corresponde al conjunto de modalidades alternativas de cuidado puesta a disposición de niños, niñas y adolescentes que, por diversas circunstancias, no cuentan con los cuidados permanentes de, al menos, uno de sus padres biológicos o adoptivos, o de adultos en condiciones de responsabilizarse de su crianza, ejecutadas por cuidadores especialmente entrenados para proteger, reparar y restituir los derechos de niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos y en situación de alta vulnerabilidad emocional y afectiva.

Una característica fundamental de la atención en residencias es su carácter transitorio, pues desde que se produce el ingreso de un niño, niña o adolescente, se debe iniciar el trabajo destinado a dar cumplimiento a los fines antes señalados.

Los plazos de permanencia dependen de la efectividad de la intervención, organizada en un plan específico e individual para cada sujeto de atención, considerando acciones con éste, su familia o adultos significativos, redes de apoyo y los servicios sociales que se requieran. Es decir, el plazo de intervención proyectado en el respectivo plan, pronostica el tiempo requerido para desarrollar procesos que logren el egreso exitoso u otra solución en condiciones de protección para el niño, niña o adolescente, lo que deberá ser refrendado por el Tribunal de Familia que dictaminó la medida.

Actualmente, la atención residencial tiene en las Directrices de las Naciones Unidas sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños pautas concretas dirigidas a garantizar la protección y el bienestar de los niños, niñas y adolescentes privados del cuidado parental. Estas Directrices 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.”¹

Conforme a lo anterior, 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, las leyes N°s 21.302 y 20.032, 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.

Documentos que enfatizan 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, así como la 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.

Los servicios sociales deberán observar principios de objetividad, calidad, idoneidad y especialización del trabajo, que se realizará de acuerdo a las disciplinas que corresponda. Asimismo, las orientaciones técnicas a las que se refiere el reglamento de la ley N° 20.032 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.

Asimismo, las Directrices recomiendan que “los acogedores deberían velar por el respeto del derecho de los niños, incluidos los niños con discapacidades, que viven con el VIH/SIDA o afectados por este o que tengan otras necesidades especiales, a desarrollarse mediante el juego y las actividades de esparcimiento y por qué se creen oportunidades para tales actividades en el entorno de acogimiento y fuera de él.” Y agregan: “Deberían fomentarse y facilitarse los contactos con los niños y otras personas de la comunidad local.” (Párrafo 85).

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 2 de la ley N° 20.032, la acción del Servicio y sus colaboradores acreditados se sujetará a los siguientes principios:

“1) 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.

2) La promoción de la integración familiar, escolar y comunitaria del niño, niña o adolescente y su participación social.

3) La profundización de la alianza entre las organizaciones de la sociedad civil, gubernamentales, regionales y municipales, en el diseño, ejecución y evaluación de las políticas públicas dirigidas a la niñez y a la adolescencia.

4) La transparencia, eficiencia, eficacia e idónea administración de los recursos que conforman el régimen de aportes financieros del Estado, establecido en la presente ley, a los colaboradores acreditados por parte del Servicio, en su destinación a la atención de los niños, niñas y adolescentes. Para ello, el Servicio deberá fiscalizar y supervigilar la ejecución de las diversas líneas de acción que desarrollen los colaboradores acreditados en los ámbitos técnicos y financieros y en otros que resulten relevantes para su adecuado desempeño. Las funciones de fiscalización y supervigilancia se encontrarán separadas.

¹ <http://www.directricescuidadoalternativo.org>

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.*

Los recursos públicos que se reciban por concepto de subvención deberán ser depositados y administrados en la forma que determine el reglamento.

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.

Sin perjuicio de ello, el Estado velará por el acceso oportuno y preferente a los servicios sanitarios y de rehabilitación de la salud disponibles en el Estado, para los niños revictimizados dentro del sistema nacional de protección.

7) *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.*

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.*

9) *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.*

Respecto de la evaluación ex ante de los proyectos, en períodos que éstos deben someterse a un proceso de licitación, de conformidad al artículo 25 de la ley N° 20.032, deberá ponderarse:

- 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.
- d) Además de los principios indicados en el artículo 2 de la ley N° 20.032.

Por otra parte, la evaluación ex post de los convenios de acuerdo al artículo 36 de la ley 20.032, dispone que el Servicio se dirigirá a verificar (al menos una vez al año):

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. Conceptualización de discapacidad y derechos de las personas en esa situación

La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), promulgada en Chile el 25 de agosto de 2008², junto a su Protocolo Facultativo, establece la siguiente **definición**, en su artículo 1:

Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Según señala el Informe sobre la Discapacidad de la Organización Mundial de la Salud, “en la actualidad, la política ha cambiado y se ha optado por la inclusión en la comunidad y en la educación, y las soluciones orientadas al componente médico han dado lugar a enfoques más interactivos que reconocen que la discapacidad en las personas se origina tanto en los factores ambientales como en el cuerpo.”³

La CDPD establece la obligación de los países que ratifican dicha normativa de proteger a los niños con discapacidad.

²Decreto 201 del 17 de septiembre de 2008, del Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile.

³“Informe mundial sobre la discapacidad. 2011”. Organización Mundial de la Salud (OMS) y Banco Mundial.

A continuación, se consignan los tres párrafos del artículo 7 de dicha Convención, referido a los **niños y niñas con discapacidad**:

| | | |
|---|--|--|
| <p>1. Los Estados Parte tomarán todas las medidas necesarias para asegurar que todos los niños y las niñas con discapacidad gocen plenamente de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en igualdad de condiciones con los demás niños y niñas.</p> | <p>2. En todas las actividades relacionadas con los niños y las niñas con discapacidad, una consideración primordial será la protección del interés superior del niño.</p> | <p>3. Los Estados Parte garantizarán que los niños y las niñas con discapacidad tengan derecho a expresar su opinión libremente sobre todas las cuestiones que les afecten, opinión que recibirá la debida consideración teniendo en cuenta su edad y madurez, en igualdad de condiciones con los demás niños y niñas, y a recibir asistencia apropiada con arreglo a su discapacidad y edad para poder ejercer ese derecho.</p> |
|---|--|--|

En su artículo 16, la CDPD se refiere a la **protección contra la explotación, la violencia y el abuso**, estableciendo que las leyes y medidas administrativas deben garantizar el derecho a no ser explotado o sometido a estas situaciones y -en caso de que ocurrieran- los países deben promover la recuperación física y psicológica, la rehabilitación y la reintegración de la víctima e investigar los hechos.

En el artículo 23, párrafo cuarto, establece que los niños y las niñas con discapacidad no serán separados de sus padres contra su voluntad, salvo cuando las autoridades competentes, determinen de conformidad con la ley, que esa separación es necesaria en el interés superior del niño. Luego agrega que en ningún caso serán separados de sus padres debido a una discapacidad del niño o niña o de los padres.

El mismo artículo en su párrafo quinto señala: **“Los Estados Partes harán todo lo posible, cuando la familia inmediata no pueda cuidar de un niño con discapacidad, por proporcionar atención alternativa dentro de la familia extensa y, de no ser esto posible, dentro de la comunidad, en un entorno familiar.”**

La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, establece también la obligación de los Estados de asegurar la igualdad de acceso a la **educación** primaria y secundaria, la formación profesional, la enseñanza de adultos y el aprendizaje permanente, e indica lo siguiente:

- ✓ la educación debe emplear los materiales, las técnicas educacionales y las formas de comunicación adecuados;
- ✓ los alumnos que las necesiten deben recibir las medidas de apoyo pertinentes, y los alumnos ciegos o sordos deben recibir su educación en las formas más apropiadas de comunicación, de maestros con fluidez en el lenguaje por señas y el Braille;
- ✓ la educación de las personas con discapacidad debe promover su participación en la sociedad, su sentido de dignidad y valor personal y el desarrollo de todo su potencial en lo que se refiere a la personalidad, los talentos y la creatividad (Artículo 24).

En el ámbito de la **salud**, dicha Convención reconoce el derecho al más alto nivel posible de salud sin discriminación debido a su discapacidad. Deben recibir la misma gama, calidad y nivel de servicios de salud gratuitos o asequibles que se proporcionan a otras personas, recibir los servicios de salud que necesiten debido a su discapacidad, y no ser discriminadas en el suministro de seguro de salud (Artículo 25).

En el artículo 26, agrega que para que las personas con discapacidad logren la **máxima independencia y capacidad**, los países deben proporcionar servicios amplios de habilitación y rehabilitación en las esferas de la salud, el empleo y la educación.

Asimismo, se señala que los países deben promover la **participación en la vida cultural**, el recreo, el tiempo libre y los deportes, de las personas con discapacidad, asegurando el suministro de programas de televisión, películas, material teatral y cultural en formatos accesibles, haciendo accesibles los teatros, los museos, los cines y las bibliotecas, y garantizando que las personas con discapacidad tengan oportunidad de desarrollar y utilizar su capacidad creativa. (Artículo 30).

En concordancia con la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, el 10 de febrero de 2010 entró en vigencia en el país la **Ley 20.422 que Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de las Personas con Discapacidad**.

En su artículo 5º, esta ley define a la **persona con discapacidad** como “aquella que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

Así, la actual nueva normativa no define la discapacidad desde la deficiencia y los obstáculos para la integración social de las personas con discapacidad, sino que aplica el concepto de la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF), de la Organización Mundial de la Salud (OMS), según el cual la discapacidad es el resultado de la relación entre una condición de salud y factores contextuales, ya sean personales o ambientales, que devienen en restricciones de participación o limitaciones en el ejercicio de actividades esenciales de la vida diaria.⁴

En sus artículos iniciales, la Ley 20.422 establece lo siguiente:

Artículo 1º.- El objeto de esta ley es asegurar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, con el fin de obtener su plena inclusión social, asegurando el disfrute de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación fundada en la discapacidad.

Artículo 2º.- Para el cumplimiento del objeto señalado en el artículo anterior, se dará a conocer masivamente a la comunidad los derechos y principios de participación activa y necesaria en la sociedad de las personas con discapacidad, fomentando la valoración en la diversidad humana, dándole el reconocimiento de persona y ser social y necesario para el progreso y desarrollo del país.

Artículo 3º.- En la aplicación de esta ley deberá darse cumplimiento a los principios de vida independiente, accesibilidad universal, diseño universal, intersectorialidad, participación y diálogo social.

Ambas normativas facilitan un escenario propicio para avanzar sustantivamente en la conceptualización de la discapacidad como una cuestión de derechos humanos. Así, ya no se habla de personas “discapacitadas” sino que “presentan una discapacidad”, y la Convención introduce y refuerza el concepto de “persona con discapacidad”⁵

Respecto de las niñas y los niños, la Ley Nº 20.422 establece la obligación del Estado de adoptar acciones para asegurar, en especial, el respeto a su dignidad, el derecho a ser parte de una familia

⁴ La Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) define la discapacidad como un término genérico que abarca deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones a la participación. Se entiende por discapacidad la interacción entre las personas que padecen alguna enfermedad (por ejemplo, parálisis cerebral, síndrome de Down y depresión) y factores personales y ambientales (por ejemplo, actitudes negativas, transporte y edificios públicos inaccesibles y un apoyo social limitado).

⁵ Documento: "Recomendaciones para el uso correcto del lenguaje en temas relacionados con discapacidad" del Servicio Nacional de la Discapacidad. www.senadis.cl, julio 2010.

y a mantener su fertilidad. Además, dispone que, en toda actividad relacionada con niños con discapacidad, se considere la protección de su interés superior.

La ley establece también que el Estado debe adoptar medidas para evitar las situaciones de abuso, violencia y discriminación de las que puedan ser víctimas las mujeres y niños con discapacidad y las personas con discapacidad mental, debido a su condición.

En el caso de **personas en situación de dependencia**, dispone que el Estado debe promover la autonomía personal y atención de estas personas, a través de prestaciones y servicios de apoyo.

El artículo 6º, letra e, de la ley 20.422 define **dependencia** como “el estado de carácter permanente en que se encuentran las personas que, por razones derivadas de una o más **deficiencias de causa física, mental o sensorial**, ligadas a la falta o pérdida de autonomía, requieren de la atención de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar las actividades esenciales de la vida.”

En este sentido, la dependencia representa “una situación específica de discapacidad en la que se darían dos elementos, una limitación del individuo para realizar una determinada actividad y la interacción con los factores concretos del contexto ambiental, relacionados con la ayuda personal o técnica”.⁶

El artículo 12º de la Ley 20.422 señala que el Estado “promoverá la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia a través de prestaciones o servicios de apoyo, los que se entregarán considerando el grado de dependencia y el nivel socioeconómico” y que se deberá facilitar una existencia autónoma en su medio habitual y proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de su vida personal, familiar y social.

Se trata entonces de “personas que, por su discapacidad severa, ven gravemente dificultada o imposibilitada la realización de sus actividades cotidianas, requiriendo del apoyo o cuidados de una tercera persona, y no logran superar las barreras del entorno o lo hacen con gran dificultad.”⁷

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en su artículo 20, referido a la movilidad personal, establece que los Estados Parte adoptarán medidas efectivas para asegurar que las personas con discapacidad gocen de movilidad personal con la mayor independencia posible, entre ellas:

- ✓ Facilitar la movilidad personal de las personas con discapacidad en la forma y en el momento que deseen a un costo asequible.
- ✓ Facilitar el acceso de las personas con discapacidad a formas de asistencia humana o animal e intermediarios, tecnologías de apoyo, dispositivos técnicos y ayudas para la movilidad de calidad, incluso poniéndolos a su disposición a un costo asequible.
- ✓ Ofrecer a las personas con discapacidad y al personal especializado que trabaje con estas personas capacitación en habilidades relacionadas con la movilidad.
- ✓ Alentar a las entidades que fabrican ayudas para la movilidad, dispositivos y tecnologías de apoyo a que tengan en cuenta todos los aspectos de la movilidad de las personas con discapacidad.

Respecto a la discriminación de las personas con discapacidad, en el artículo 6º, letra a, la ley 20.422 define discriminación, como “toda distinción, exclusión, segregación o restricción arbitraria fundada en la discapacidad, y cuyo fin o efecto sea la privación, perturbación o amenaza en el goce o ejercicio de los derechos establecidos en el ordenamiento jurídico.”

⁶ M. Querejeta González. “Aportaciones de la CIF a la Conceptualización de la Dependencia. 2004”. Citado en el documento Política Nacional para la Inclusión Social de las Personas con Discapacidad 2013-2020 Servicio Nacional de la Discapacidad. Ministerio de Desarrollo Social.

⁷ “Discapacidad en Chile. Pasos hacia un modelo integral del funcionamiento humano”. Fonadis. 2006.

En julio del año 2012 entró en vigencia la Ley 20.609 que establece medidas contra la discriminación, con el propósito de instaurar un mecanismo judicial que permita restablecer el derecho trasgredido toda vez que se cometa un acto de:

“ discriminación arbitraria”, la que es definida en el artículo 2º como “toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, efectuada por agentes del Estado o particulares, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de la República o en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, en particular cuando se funden en motivos tales como la raza o etnia, la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad.”

III. Formulación del problema

De acuerdo con el Informe Mundial sobre la Discapacidad realizado por la Organización Mundial de la Salud el año 2011, las personas con discapacidad están más expuestas al riesgo de sufrir violencia que las demás. “Se ha demostrado que la prevalencia de abuso sexual contra las personas con discapacidad es mayor, sobre todo en el caso de hombres y mujeres internados con discapacidad intelectual y adolescentes.”⁸

El informe señala también que las personas con discapacidad corren mayor riesgo de sufrir lesiones no intencionales y no mortales como consecuencia de accidentes de tránsito, quemaduras, caídas y accidentes con dispositivos asistenciales. Y respecto a la niñez menciona estudios en los que se vio que en los niños con discapacidades del desarrollo (como autismo, déficit de atención y déficit de atención con hiperactividad), el riesgo de sufrir lesiones era entre dos y tres veces mayor que en los demás; como también que en general los niños con discapacidad están expuestos a un riesgo considerablemente mayor de caídas, lesiones relacionadas con quemaduras u otros accidentes.

Así, los niños, niñas y adolescentes con discapacidad serán más vulnerables mientras mayor sea su dependencia y necesidad de servicios de apoyo, pues estarán más expuestos al riesgo de aislamiento, accidentes y falta de estímulo hasta a abusos físicos y sexuales.

En las residencias de protección para niños, niñas y adolescentes con discapacidades severas o profundas y de alta dependencia, estas situaciones se hacen más complejas de prevenir y evitar, por las variadas actividades cotidianas que deben desarrollar las personas encargadas del cuidado y atención de ellos, como también por las barreras de la comunicación asociadas a la discapacidad, entre otros factores.

Por tanto, el Servicio asume el desafío de fortalecer este tipo de residencias, no sólo con la asignación de mayores recursos por la vía de anexarles programas especializados complementarios, sino también incorporando exigencias dirigidas a resguardar que éstas funcionen con las condiciones necesarias para proteger efectivamente a los niños, niñas y adolescentes, al realizar la selección y capacitación del personal; supervisar el desempeño de éstos tanto en distintos horarios, habilitar espacios para la prevención de riesgos, y realizar con ellos y sus familias las acciones destinadas a propiciar la vinculación y la responsabilización por parte de los adultos, evitando el abandono.

Otro desafío para el Servicio refiere al nudo crítico del tiempo de permanencia de la población atendida en este tipo de residencias. Para ello la presente modalidad busca el mejoramiento de las condiciones y procesos de intervención desarrollados en estas y enfatiza la articulación

⁸ Informe Mundial sobre la Discapacidad. Organización Mundial de la Salud (OMS) y Banco Mundial. Año 2011, capítulo 3.

intersectorial con actores competentes en la temática, como SENADIS y otras instancias del sistema de protección social, el sector salud y otros, para dar respuestas oportunas a la población atendida.

En efecto, la permanencia en las residencias para discapacidad severa o profunda, con alta dependencia de terceros, es superior a cualquier otra de las modalidades alternativas de cuidado existentes en la red de protección institucional.

IV. Modelo de intervención

4.1 Características de la modalidad

En términos generales, las Residencias deben ofrecer atención personalizada a cada niño, niña y adolescente y adecuarse a su singularidad, situación y necesidades, lo que implica una alta exigencia para el personal, particularmente los educadores de trato directo, en lo referido a sus funciones y la complejidad de los procedimientos y cuidados especiales a desarrollar, lo que requiere formación continua y actualización de conocimientos teóricos y prácticos, y para el equipo profesional que debe contar con la formación, competencias y experiencia requeridas para la intervención con infancia vulnerada y adultos relacionados.

En lo específico, las Residencias para niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos, que presentan Discapacidades Severas o Profundas y Situación de Dependencia, deben estar preparadas en todos los ámbitos para trabajar con población que requiere apoyos técnicos y de otras personas para la satisfacción de necesidades básicas, desplazamiento y relación con el entorno.

Por tanto, la distribución de los espacios, equipamiento, características del inmueble, elementos de ayuda técnica, y otros deberá ser acorde y responder a las necesidades de la población; como también la dotación, jornadas laborales y especialización del recurso humano (profesionales y técnicos) a cargo de la atención e intervención con los sujetos de atención.

Otro aspecto fundamental de la modalidad es la activa y efectiva articulación con otros programas de la red de protección y del intersector, en el nivel local, para la consecución de prestaciones requeridas por los niños, niñas, adolescentes y sus familias o adultos responsables.

4.2 Enfoques transversales

El **enfoque de derechos** de la infancia y adolescencia, enmarcado en los principios de la Convención sobre los Derechos del Niño, debe cruzar todo el proceso de intervención con los niños, niñas y adolescentes, sus familias o adultos responsables y la comunidad, desde el ingreso. Por tanto, iluminará la elaboración o profundización del diagnóstico, la planificación, preparación, ejecución y evaluación de respectivo plan de intervención individual, hasta el egreso de la residencia.

Se deberá tener a la vista el interés superior del niño, niña y adolescente con discapacidad, su derecho a crecer y desarrollar el máximo de sus potencialidades, en contextos protectores y estables, ya sea mediante la reunificación familiar u otra alternativa de acogida permanente, como también a recibir las prestaciones requeridas para la restitución de los derechos vulnerados, la reparación del daño producido por experiencias traumáticas, y la reinserción social.

En ese sentido, el proceso de intervención de la Residencia para discapacidad grave o severa, con alta dependencia, deberá realizarse ubicando al centro de las intervenciones al niño, niña y adolescente, como sujeto único, actor social y sujeto de derechos, en interacción con su entorno familiar y comunitario, y actuar de acuerdo a los cuatro principios fundamentales de la Convención sobre los derechos del Niño, es decir, la no discriminación (art. 2); la consideración del Interés

Superior del Niño (art. 3); el derecho a la vida, supervivencia y desarrollo (art. 6); y el derecho del niño a expresar su opinión y a que se le tenga debidamente en cuenta (art. 12).

La intervención deberá considerar los principios y orientaciones de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), que reconoce que la "discapacidad" es un concepto que evoluciona y que resulta de las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan la participación de las personas discapacitadas en la sociedad. Por tanto, la discapacidad no se considera una enfermedad en sí, sino más bien el resultado de la interacción entre las actitudes negativas o un entorno poco propicio.

Así, si desaparecen las barreras de la actitud y del entorno, se deja de tratar a las personas con discapacidades físicas, mentales, intelectuales y sensoriales como un problema que hay que arreglar, y se realizan esfuerzos para que puedan participar y hacer efectivos sus derechos.

En el artículo 3, se exponen los principios generales de la Convención, los que pueden agruparse de la manera siguiente: el respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual y la independencia de las personas; la no discriminación, la igualdad de oportunidades y la igualdad entre el hombre y la mujer; la participación y la inclusión; el respeto por la diferencia y la aceptación de la diversidad humana; la accesibilidad, y el respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad.

Luego, en la aplicación del **enfoque de género**, los equipos de intervención analizarán críticamente los prejuicios y estereotipos que pudieran estar presentes en su propio desempeño como también en otros actores relacionados (tribunales de familia, programas de la red institucional y del intersector en el ámbito local, en la comunidad y en las familias u otros adultos).

Por ejemplo, se debe tener en cuenta cómo afectan de manera diferenciada a las niñas y los niños las graves vulneraciones que determinaron el ingreso a la Residencia a las mujeres y los hombres, tales como el abuso sexual o las formas de negligencias y cómo aquello se relaciona con los roles tradicionalmente masculinos y femeninos.

Los equipos deberán contar con profesionales y técnicos que tengan alguna formación en género, ya sea por su propia experiencia laboral o por estudios acreditados, considerar iniciativas de auto capacitación en el enfoque y mantener una reflexión continua respecto a sus propias creencias de género, expectativas y valores asociados a los roles tradicionales.

Asimismo, la intervención debe considerar el **enfoque intercultural** para promover y facilitar la integración social de los niños, niñas y adolescentes inmigrantes o pertenecientes a pueblos originarios y contribuir a un ejercicio efectivo de sus derechos; en tanto la interculturalidad hace referencia a la relación e intercambio entre distintas culturas con el mutuo enriquecimiento de quienes comparten y coparticipan en una relación horizontal, respetándose mutuamente sus historias y saberes. Es decir, esta concepción va más allá de la multiculturalidad asociada a la presencia de varias culturas sin relación y profundización entre ellas.

Las intervenciones con perspectiva intercultural deben diseñarse y ejecutarse con el reconocimiento de la identidad cultural de los niños, niñas y adolescentes, sus particulares vivencias individuales, familiares y sociales, sus trayectorias, la pérdida de vínculos y personas significativas, la integración a nuevos territorios y contextos; las vulneraciones como exclusión y estigmatización, en los países de destino o en espacios distintos a los propios de su cultura.

Las intervenciones con niños(as) inmigrantes deben considerar una mirada transnacional de los procesos de socialización de ellos; profundizar en el conocimiento de la historia individual, familiar y social de los adultos responsables. En ese sentido, es recomendable que "los procesos de asimilación" a la cultura nacional de los niños, niñas y adolescentes inmigrantes sean revisados para evitar tensiones, presiones o mensajes ambiguos respecto del reconocimiento y valoración de ellos respecto de su propia identidad y cultura y la de los "otros" con quienes comparte un espacio territorial y/o institucional; contribuyendo a evitar la construcción de estereotipos y mitos por parte de los niños(as), su familia y la comunidad. En efecto, los niños, niñas y adolescentes deben ser

reconocidos como parte de un contexto familiar y de una cultura que modelan su desarrollo personal y social.

En la evaluación para una posible reunificación familiar, es dable explorar cómo vivió el niño(a) la separación de su madre/padre, cuánto tiempo estuvieron separados, con quién vivió, si fue aquella una figura protectora, si se consideró su opinión al momento de la separación y/o de la reunificación, entre otras preguntas que orienten el diagnóstico y posteriormente el diseño de un plan de intervención que contribuya a la integración y convivencia con pares y adultos comprendiendo y aprehendiendo de su propia cultura y del país y/o comunidad en que se insertan.

En cuanto a información de los niños(as) inmigrantes siempre deberá verificarse si cuentan con cédula de identidad de extranjero residente y con certificado de nacimiento de su país de origen; autorización de salida del país (en el caso que se encuentre con uno de sus padres o con otro adulto responsable); la situación migratoria de su familia (si cuenta cada miembro con visa de residencia o no); su inscripción en el establecimiento de salud primaria; entre otros antecedentes básicos.

4.3 Sujeto de atención

La modalidad de “Residencia para niños, niñas y adolescentes con discapacidad” está dirigida a la atención de niños, niñas y adolescentes entre **0 a 17 años 11 meses y 29 días**⁹ ingresados con medida de protección judicial debido a graves vulneraciones de derecho, y que presentan discapacidad severa o profunda que les dificulta o imposibilita la realización de sus actividades cotidianas, requiriendo de apoyos y cuidados específicos, por parte de terceras personas.

Las graves vulneraciones de derechos que determinan la decisión del respectivo Tribunal de Familia, de separar temporalmente a estos niños, niñas y adolescentes de su medio familiar de origen, corresponden a situaciones tales como maltrato físico grave, maltrato psicológico, testigos de violencia intrafamiliar, abuso sexual, negligencia grave, explotación sexual o laboral, abandono, entre otras.

Normalmente el tribunal toma la decisión de separación cuando estas vulneraciones están siendo ejercidas por sus propios padres o adultos responsables o cuando estos no están en condiciones de garantizar la protección.

A continuación, se definen operacionalmente algunas de las causas de ingreso antes señaladas:

Maltrato Físico Grave: Es una acción no accidental por parte de los padres, madres, cuidadores, otros adultos o de instituciones, que provoca daño físico en el cuerpo del niño(a) o genera enfermedades. Ejemplos: formas de castigo corporal como golpes, quemaduras, azotes, zamarrones, pellizcos, tirones de pelo u otras acciones que causen marcas y/o sufrimiento físico. Un niño, o niña o adolescente es víctima de maltrato físico grave cuando la conducta maltratante ha provocado lesiones en su cuerpo, que se notan o se han notado y además ameritan o ameritaron atención médica. Incluye el síndrome de Münchausen.

Maltrato Psicológico: se califica esta causa de ingreso cuando los adultos a cargo del cuidado del niño, niña o adolescente manifiestan hostilidad verbal hacia éste, a través de insultos, desprecio, crítica, amenaza de abandono, etc. Amerita ingreso cuando este comportamiento del adulto es

⁹ De conformidad a lo establecido en el artículo 3 de la ley 21.302, se entenderá por niños y niñas a toda persona menor de 14 años y por adolescente a toda persona que tenga catorce años o que siendo mayor de catorce años, no haya cumplido los dieciocho años de edad. No obstante, seguirán siendo sujetos de atención del Servicio quienes tengan dieciocho años o más, siempre que se encuentren bajo cuidado alternativo y cursando estudios, ellos serán sujetos de atención hasta el 31 de diciembre del año en que cumplan veinticuatro años. A su vez, el artículo 14 del D.S. N° 19, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia y el Ministerio de Hacienda, señala que se entenderá por niño, niña o adolescente atendido, a la persona menor de 18 años o mayor que se encuentre bajo cuidado alternativo y cursando estudios hasta el 31 de diciembre de año en que cumplan 24 años o en el caso contemplado en el inciso segundo del artículo 19 de la ley N° 18.600, que se encuentren en proceso de intervención en cuidado alternativo sin que puedan superar las plazas convenidas.

frecuente, se da una o más veces en la semana, lo que habitualmente va acompañado de otros tipos de malos tratos.

Testigos de VIF Grave: Violencia intrafamiliar tipificada como delito por la Ley 20.066, se define como ejercicio repetido de violencia física o psíquica respecto de alguna persona del núcleo familiar. Para apreciar la habitualidad, se atenderá al número de actos ejecutados, así como a la proximidad temporal de los mismos, con independencia de que dicha violencia se haya ejercido sobre la misma o diferente víctima (Art 14 Ley 20.066 de VIF). Incluye niños(as) testigos de femicidio.

Víctimas de delitos contra su indemnidad sexual: abuso sexual, violación, estupro, sodomía, explotación sexual comercial, etc.

Negligencia Grave: un niño(a) o adolescente es Víctima de Negligencia Grave cuando las necesidades físicas y psicológicas básicas de este no son atendidas por periodos prolongados de tiempo por el o los adultos a cargo, en el contexto familiar o institucional, sin embargo existe un vínculo entre el niño(a) y adulto a cargo. Existen lesiones o daño físico causado directamente por la conducta negligente, o retraso importante en el desarrollo intelectual, físico o social, que requieren atención o tratamiento especializado.

Abandono: el niño(a) es víctima de abandono cuando los padres o adulto a cargo no le proporcionan atención personal o económica durante el plazo de dos meses o de treinta días cuando se trata de un niño(a) de edad inferior a un año. Esto produce un daño severo en el niño(a) que compromete seriamente su desarrollo y requiere atención o tratamiento especializado.

Los sujetos de atención de esta modalidad residencial deben contar con diagnóstico de la discapacidad y estar inscritos en el Registro Nacional de la Discapacidad, según normativa del Servicio Nacional de la Discapacidad, SENADIS. Esta información debe ser incorporada en SIS Mejor Niñez

4.4 Vía de ingreso judicial y sus implicancias

El ingreso a las residencias de protección se produce por decisión del Tribunal de Familia¹⁰, mediante una medida de protección ante situaciones de grave vulneración como las señaladas, lo que implica que los equipos deberán atender a las siguientes disposiciones:

- a) Todo ingreso de un niño, niña o adolescente debe ser ordenado por un juez de Tribunales de Familia. Si el ingreso se solicita por medio de una orden verbal, dentro de las 24 horas debe regularizarse ante la autoridad judicial competente.
- b) Los responsables de las residencias y/o profesionales deben mantener una comunicación regular y formal con los Tribunales de Familia (jueces, consejeros técnicos) destinada a darles a conocer y legitimar el trabajo que se realiza con niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos.
- c) La residencia deberá emitir informes periódicos al Tribunal de Familia que dictó la medida de protección. El primer informe debe realizarse al ingreso de un niño, niña o adolescente, dando cuenta del diagnóstico o profundización de éste, de la adaptación al contexto residencial y los objetivos propuestos para el respectivo plan de intervención. Posteriormente, se deberá enviar informes al Tribunal cada tres meses -o según indique la medida de protección-, acerca de los avances del proceso de intervención de cada niño, niña o adolescente.

¹⁰ Dada la puesta en marcha la Ley N° 21.302, toda derivación realizada a cualquier programa de la red es previo a solicitud de cupo a la Dirección Regional correspondiente

d) Toda situación inusual o inesperada que pueda afectar a un niño(a), debe ser informada inmediatamente al Tribunal de Familia correspondiente¹¹.

e) Desde la Dirección de la residencia, se deberán realizar las gestiones necesarias para que el tribunal otorgue clave de acceso al Sistema Informático de Tramitación de Familia (SITFA), la que permitirá revisar la carpeta digital de cada uno de los niños, niñas y adolescentes de la residencia, la que contiene informes diagnósticos y de intervención, además de acciones judiciales del período.

f) La medida de protección podrá entregar el cuidado personal del niño, niña o adolescente al director o directora del proyecto, de manera provisoria, lo que implica constituirse en su responsable legal y, por tanto, la obligación de velar directamente por la protección, bienestar y resguardo de los derechos de éste.

g) Por su parte, el equipo profesional de las Residencias deberá estar disponible y ofrecer al Tribunal su comparecencia en las audiencias, para presentar y/o explicar los informes elaborados respecto de la situación de los niños, niñas y adolescentes atendidos y sus familias.

El 14 de marzo de 2014, el tribunal pleno de la Corte Suprema dictó un “Auto Acordado que regula el seguimiento de medidas de internación y visitas a los centros residenciales por los Tribunales de Familia en coordinación con el Servicio y el Ministerio de Justicia”, donde se señala “Que se hace necesario reforzar las actuaciones que despliega en la actualidad la jurisdicción de familia en cuanto a medidas de protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, particularmente aquellas que implican internación en centros residenciales, bajo un enfoque integrador encaminado al más pleno desarrollo de las acciones institucionales que permite el marco de competencias asignadas por el legislador”.

Este auto acordado, entre otras materias, regula de forma específica el seguimiento y control del cumplimiento de la medida de internación por el Tribunal de Familia que la ha decretado, refiriéndose a la creación de un sistema de registro único de aplicación de estas medidas y, específicamente, a un formulario individual disponible en el Sistema Informático de Tramitación de Familia (SITFA); y regula la obligación de visita de establecimientos residenciales en el territorio jurisdiccional correspondiente por parte de los jueces de familia, la cual debe efectuarse cada cuatro meses.¹²

4.5 Objetivos 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.

¹¹ El Oficio Circular Nº05, la que informa procedimientos que se deben utilizar ante hechos eventualmente constitutivos de delito o maltrato físico o psicológico en contra de niños, niñas o adolescentes bajo el cuidado o atendidos por instituciones coadyuvantes o colaboradores acreditados de este Servicio.

¹² Acta Nº37-2014 del Poder Judicial, Auto Acordado que regula el seguimiento de medidas de internación y visitas a los Centros Residenciales por los Tribunales de familia, en coordinación con el Servicio Nacional de Menores y el Ministerio de Justicia.

Matriz lógica

Los indicadores y metas establecidos a continuación serán considerados en los procesos descritos en el capítulo **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.

| 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> | 80% | Base de datos SIS Mejor Niñez |
| | Porcentaje 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 del Servicio respecto del total de niños, niñas y adolescentes egresados de la residencia con PII logrado. | (Nº de niños, niñas y adolescentes egresados de la residencia con PII logrado en el período t, que no reingresan en un periodo de 12 meses a proyectos residenciales de la red del Servicio / Nº de niños, niñas y adolescentes egresados con PII logrado en el período t)*100 | | |
| | <u>Indicador de Eficacia</u> | <u>Fórmula de cálculo</u> | 80% | Base de datos SIS Mejor Niñez |
| | Porcentaje de niños, niñas y adolescentes egresados en el período t por cumplimiento de los objetivos del PII. | (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 | | |
| | <u>Indicador de Eficacia</u> | <u>Fórmula de cálculo</u> | 100% | Protocolos de selección de personal. Carpetas individuales de los(as) trabajadores(as) del centro |
| | Porcentaje de trabajadores del centro residencial seleccionados según estándares de idoneidad para el trabajo con niños, niñas y adolescentes. | (Nº de trabajadores del centro residencial seleccionados según estándares de idoneidad para el trabajo con niños, niñas y adolescentes / Nº total de trabajadores del centro)*100 | | residencial. |
| | <u>Indicador de Calidad</u> | <u>Fórmula de cálculo</u> | 100% | Certificados |

| | Porcentaje de trabajadores del centro con capacitación acreditada en los temas establecidos en las orientaciones técnicas. | (Nº de trabajadores(as) del centro con capacitación acreditada en los temas establecidos en las orientaciones técnicas/ N° total de trabajadores del centro)*100 | | 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 / N° 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 SIS Mejor Niñez 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 / N° de características referidas a espacio y equipamiento establecidas en las orientaciones y | 100% | Base de datos SIS Mejor Niñez Informes de Proceso de Supervisión |

| | | | | |
|--|---|---|------|--|
| | | bases técnicas)*100 | | |
| | <u>Indicador de Eficacia</u> | <u>Fórmula de cálculo</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. | (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 SIS Mejor Niñez 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 intervenciones | <u>Indicador de eficacia</u> | <u>Fórmula de cálculo</u> | | |
| acordes a su nivel de desarrollo y características. | Individual. | 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. |
| | Porcentaje de niños, niñas o adolescentes que disminuye sintomatología asociada a la grave vulneración de derechos, al concluir la intervención según Plan de Intervención | (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, en el período t / Nº | 75% | Base de datos SIS. Mejor Niñez Registro de avances del PII, en la carpeta individual de niño, niña o adolescente. Evaluación ex |
| 3.- Lograr la reinserción familiar estable de los niños, niñas y adolescentes, en contextos familiares protectores. | <u>Indicador de proceso:</u> | <u>Fórmula de cálculo:</u> | | |
| | Porcentaje de niños, niñas y adolescentes visitados por sus familias al menos dos veces al mes en el período t. | (Nº de niños, niñas y adolescentes atendidos visitados por sus familias al menos dos veces al mes en el período t/ Nº 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 SIS Mejor Niñez Registro de visitas de la familia en la carpeta individual de niño, niña o adolescente. |

| | | | | |
|--|---|---|-----|--|
| | <p><u>Indicador de Eficacia</u></p> <p>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 en el período t.</p> | <p><u>Fórmula de cálculo</u></p> <p>(Nº de familias con las que se trabajó el egreso desarrollan o fortalecen sus competencias parentales, según la Escala NCFAS-R, en el período t / Nº total de familias con las que se trabajó el egreso)*100.</p> | 80% | <p>Base de datos SIS Mejor Niñez</p> <p>Evaluaciones ex ante y ex post de competencias parentales.</p> |
| | <p><u>Indicador de Eficacia</u></p> | <p><u>Fórmula de cálculo</u></p> | 80% | <p>Evaluaciones ex ante y ex post de competencias parentales.</p> |
| | <p>Porcentaje de niños, niñas y adolescentes que egresan con familias fortalecidas y habilitadas para el ejercicio de las funciones de cuidado y protección.</p> | <p>(Nº de niños, niñas y adolescentes que egresan con familias fortalecidas y habilitadas para el ejercicio de las funciones de cuidado y protección/ Nº total de niños, niñas y adolescentes egresados con familia en el año t)*100</p> | | <p>Base de datos SIS Mejor Niñez</p> |

Las siguientes metas transversales se consideran en toda modalidad programática de la oferta de protección del Servicio, 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 con los criterios de oportunidad, información del proyecto sin dato, diagnóstico no registrado, información de ingreso sin dato.¹³

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

¹³ El índice de calidad de la información será definido por el Servicio anualmente y será monitoreada a través de la plataforma SIS mejor Niñez.

Satisfacción de usuarios respecto de la atención:¹⁴

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 año t / Nº de familias atendidas en el año t)*100

(Nº de familias que califican favorablemente la atención recibida en el proyecto en el año t / Nº de familias atendidas en el año t)*100

4.6 Componentes de la modalidad

A. Atención residencial

Todo el equipo que interviene en la residencia debe reconocer el impacto que las graves vulneraciones y la separación de la familia de origen han producido en los sujetos de atención, a quienes la discapacidad aumenta su vulnerabilidad; y por tanto se deberá trabajar para que las rutinas, trato y convivencia en la residencia, vaya configurando para ellos un lugar de confianza, tranquilidad, cuidados y acogida protectora.

La **comunicación** a establecer con los(as) usuarios(as) debe lograr ser **efectiva**, para ello se debe escuchar a los niños, niñas y adolescentes y hacer que comprendan lo que se les habla, mediante acciones de comunicación acordes al tipo de discapacidad y desarrollo; como también se debe informar en un lenguaje sencillo y preciso a la familia o adultos significativos que participarán en el proceso de intervención de la residencia..

Se debe garantizar a los sujetos de atención **estabilidad del equipo técnico y profesional de la residencia**, evitando cambios frecuentes del personal (en especial el de trato directo) sistema de turnos u otras situaciones, brindando al niño, niña y adolescente "la seguridad de un vínculo continuo y seguro con sus acogedores, favoreciendo el establecimiento de relaciones significativas con los adultos y con sus pares mientras dure la medida."¹⁵

Tal propósito implica que el Organismo Colaborador responsable del proyecto deberá poner en práctica estrategias para mantener motivado al personal contratado, en tanto se deberá tratar de técnicos y **profesionalmente debidamente evaluados y de quienes se tiene constancia de su idoneidad** para el cargo. Los procesos de capacitación y de actualización de conocimientos; los sueldos de acuerdo al mercado y las diversas prácticas de autocuidado, constituyen por tanto procesos a desarrollar sistemáticamente.

El equipo profesional y técnico de la residencia realizará procesos de intervención directamente con los niños, niñas adolescentes y los adultos de apoyo, y también gestionará y concretará las prestaciones y ayudas técnicas que se requieran de otras instancias, como unidades de salud, escuelas especiales, Senadis.

¹⁴ 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 el Servicio se podrán aplicar encuesta de satisfacción usuaria para esta modalidad de atención residencial.

¹⁵ "Guía de estándares para el personal de las entidades públicas y privadas que se ocupan de la protección de derechos de niñas, niños y adolescentes. Aplicación de las Directrices de las Naciones Unidas sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños." Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar, Relaf, y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, Unicef. Buenos Aires, Argentina, abril de 2011.

La **intervención** se organizará de acuerdo al diagnóstico o profundización del diagnóstico de ingreso, de las vulneraciones que determinaron la decisión judicial de internación en la residencia, evaluando las competencias de los padres o cuidadores como también las necesidades especiales de cada niño, niña y adolescente.

Se deberá concretar el acceso habitual a **atención médica y tratamientos** para la población, mediante protocolos y estándares respectivos, como también ante situaciones de crisis o descompensaciones. Los protocolos deberán ser generados por el equipo de la residencia, en coordinación con las entidades de salud primaria y especializada, donde se realicen los controles de salud física y mental y se prescriban los tratamientos a la población atendida. Cabe consignar al respecto la indicación N°57 de Relaf, que establece la prohibición de utilizar fármacos para controlar el comportamiento de la población atendida, o para establecer orden y disciplina; sino únicamente bajo prescripción médica y por necesidades terapéuticas, debidamente diagnosticadas y tratadas.”

La residencia debe asegurar el compromiso de los profesionales y técnicos por aportar a que su trabajo se realice en un **ambiente bien tratante** para la población atendida y adultos significativos. En este aspecto, junto al plan de autocuidado del personal es fundamental que el organismo responsable desarrolle acciones preventivas para evitar descompensaciones o malos tratos a la población atendida, con especial énfasis en el personal de trato directo, responsable del cuidado cotidiano de los niños, niñas y adolescentes.

Durante todo el proceso, se debe propiciar la **participación** activa y sostenida **de los adultos** que puedan ofrecer efectiva protección y apoyo a los niños, y **capacitarles** en las técnicas y procedimientos que se deben realizar para mantener la salud y bienestar de éstos mientras permanecen en la residencia y al visitar o volver al hogar familiar.

En situaciones que prolonguen los plazos de permanencia en la residencia, el desarrollo de los respectivos planes de intervención dará especial énfasis a la **interacción del niño, niña o adolescente con adultos significativos**, con quienes tenga una vinculación afectiva, de la familia consanguínea o sin lazos de parentesco, a quienes el proyecto habrá evaluado y verificado que no exista ningún tipo de prohibición o contraindicación para la realización de las visitas y se realice un trabajo con éstos para que asuman un **compromiso constante**, expresado en el acompañamiento periódico y sistemático al niño, niña o adolescente, en que se les orientará para que realicen tareas concretas de apoyo a la vida cotidiana de éstos, como también en las actividades que estos adultos realicen con los niños(as) fuera de la residencia, como por ejemplo, estadías en el hogar familiar durante fines de semana o vacaciones.

Así, aunque la familia no pueda ofrecer a un niño, niña o adolescente una reinserción definitiva en el hogar familiar, porque no cuenta con determinadas condiciones necesarias para su cuidado y bienestar en el domicilio, el trabajo de la residencia buscará **evitar el abandono** de éstos, fomentando la mantención del vínculo y la responsabilización de los adultos.

Durante las visitas de los adultos en la residencia, se realizarán intervenciones destinadas a **fortalecer sus competencias** y habilidades para ejercer apropiadamente el cuidado y atenciones que los niños(as) requieren, mediante actividades debidamente planificadas con los adultos, sin que éstas requieran destinarles todo el tiempo que los visitantes han programado para estar en contacto personal con el niño, niña o adolescente.

Esta intervención con las familias o adultos responsables deberá considerar también visitas al hogar de cada familia, por parte de profesionales del proyecto, para abordar con ellos el natural estrés que representa para sus integrantes, el cuidado de un niño(a) con discapacidad.

El equipo de la residencia capacitará a los adultos responsables y también gestionará que ellos accedan a cursos y adiestramiento en instancias del ámbito de la salud y otras que les entreguen elementos claves para el cuidado y apoyo al desarrollo integral de los sujetos de atención.

En concordancia, la residencia realizará gestiones sistemáticas para la **activación de las redes y servicios sociales**, que entreguen subsidios y apoyos a los adultos responsables para que puedan asumir el cuidado en el domicilio y generar así las condiciones para la reinserción familiar de la población atendida.

La gestión con la red de servicios sociales y especializados a nivel local estará liderada por el/la profesional Asistente Social para conectar a la población atendida y sus familias con todas las instancias a las que les compete entregar determinados bienes y prestaciones, en el ámbito de la salud, de la educación, de la atención de la discapacidad, y otros.

Conjuntamente, los profesionales abocados a fortalecer física y emocionalmente a los niños niñas y adolescentes según el tipo de discapacidad y los niveles de desarrollo que alcanzan, deberán gestionar acciones complementarias. Por ejemplo, kinesiólogo y terapeuta ocupacional podrán vincularse con los servicios que ofrece el Instituto Teletón, ya sea para apoyar las terapias que los niños(as) reciben en dicha institución o para recibir capacitación en procedimientos y ejercicios a aplicar con la población atendida en la residencia.

De esta forma es que el acceso a las diversas prestaciones de salud y servicios médicos oportunos de niños, niñas y adolescentes en todos sus niveles debe cumplirse por parte de la residencia, a través de la debida coordinación y vinculación con el sistema de salud. Sin perjuicio de lo anterior, y en caso excepcional, cuando no exista una respuesta oportuna desde los servicios de salud, el organismo colaborador podrá financiar la atención requerida con recursos propios o de la subvención que entrega por el Servicio.

B. Intervención con niños, niñas o adolescentes

Desde el ingreso a la Residencia se debe generar un ambiente de **acogida y contención** del niño, niña o adolescente, en un espacio personalizado que favorezca la adaptación, minimice el impacto de la separación y ofrezca las condiciones para una adecuada atención de las múltiples y urgentes necesidades especiales asociadas al tipo de discapacidad.

Al ingreso, se explica al niño, niña o adolescente -según su capacidad de comprensión- que está en un lugar donde será cuidado y bien tratado, presentándoles los espacios y elementos con los que contará, con un lenguaje verbal, gestual y corporal tranquilizador.

Las acciones de acogida y contención serán realizadas en todos los casos de acuerdo con el **protocolo** establecido en la residencia, que considerará tanto los **ingresos regulares** como las actuaciones ante **ingresos de urgencia**.

Todo el personal deberá estar sensibilizado respecto a que el traslado de un niño, niña o adolescente desde el hogar y entorno comunitario donde vivía a una residencia de protección, constituirá una situación de estrés, lo que requiere una especial empatía por parte de quienes lo reciben y acogen.

Si el ingreso fue planificado en un plazo que permitió preparación, la residencia habrá designado al educador(a), de jornada diurna, que actuará como **referente afectivo principal** para el niño, niña o adolescente.

Ante ingresos de urgencia, lo anterior será decidido posteriormente en reunión del equipo técnico y profesional con director(a) del proyecto, considerando las características del niño, niña o adolescente, la situación que originó el ingreso y pronóstico de permanencia, entre otros factores que también serán considerados para designar al referente en los casos de ingreso programado.

El ingreso inicia el trabajo de indagación y registro de los antecedentes del niño(a), de la situación en que llega y la revisión de la medida proteccional, asegurándose que ésta contenga la causa de la internación y el período de duración de la medida determinado por la autoridad judicial. La

recopilación de antecedentes diagnósticos del caso¹⁶ exige entre otras acciones la revisión de la base de datos del Servicio SIS mejor Niñez¹⁷; y de prestaciones y servicios entregados por otras entidades, por ejemplo, del ámbito de la salud.

Con esa información a la vista, se realizan consultas, reuniones, entrevistas a otros intervinientes anteriores o que aún estén atendiendo el caso, tanto de la red del Servicio como de otras instancias, para conocer antecedentes sobre el tipo de discapacidad, de salud, sociales, evaluaciones psicológicas previas, historia de vida, factores de riesgo, recursos personales, redes familiares o significativas de apoyo a los niños, niñas y adolescentes, y otras.¹⁸

El equipo de la residencia **verifica y profundiza las evaluaciones** con que el niño, niña o adolescente ingresa a la residencia, para llegar a conclusiones que permitan orientar la formulación del respectivo Plan de Intervención Individual y pronosticar el tiempo de permanencia en la residencia.

La profundización diagnóstica permitirá determinar con mayor precisión las situaciones de vulneración de derechos que afectan al niño, niña o adolescente, su gravedad y despejar la posible existencia de delitos en contra de ellos, como por ejemplo abuso sexual, lo que obligaría a la dirección de la residencia a informar de inmediato al Tribunal de Familia si se tratara de una situación desconocida por éste al dictaminar la medida de protección, como también a la Fiscalía, a fin que desde estas instancias se definan las medidas que garanticen la protección, acceso a la justicia e intervenciones especializadas que se requieran.

La residencia deberá verificar los informes previos e historia clínica del niño(a) e indagar en torno a los efectos de las vulneraciones sufridas, como también la existencia de familia o adultos responsables que puedan participar y apoyar en el desarrollo de los procesos reparatorios.

Lo anterior, implica la aplicación de metodologías por parte de los profesionales del proyecto acordes a las posibilidades de comunicación del niño, niña o adolescente, en la forma de observación en las actividades cotidianas, exploración con juegos y entrevistas a la familia o adultos responsables.

Con ello se podrá realizar una aproximación al malestar emocional que los niños, niñas o adolescentes puedan estar experimentando a causa de las vulneraciones que les afectan y que expresan a través de emociones como la rabia, tristeza, temor, o cuadros de depresión, ansiedad, o síntomas como trastornos del sueño, alimentarios, etc., que los profesionales deben poder diferenciar de manifestaciones propias de la situación de discapacidad, para organizar los procesos de intervención reparatorios.

En ese sentido, el equipo profesional deberá realizar una evaluación ex ante de la sintomatología e indicadores asociados a los efectos de la vulneración de derechos y una evaluación ex post, al finalizar el proceso de intervención, de manera de verificar y dimensionar los resultados obtenidos.

El plazo para realizar la profundización del diagnóstico no podrá extenderse más allá de dos meses, a contar de la fecha de ingreso a la residencia del niño, niña o adolescente.

La evaluación es informada formalmente y por escrito al Tribunal de Familia correspondiente, en un informe que da cuenta de las acciones realizadas, de los hallazgos y de las sugerencias o solicitudes pertinentes y acordes al interés superior del niño. Así, por ejemplo, el equipo debe informar al tribunal si existen otras alternativas que permitan al niño(a) vivir bajo la protección de un adulto

¹⁶ Para efectos de información sobre intervenciones realizadas en el caso y otros intervinientes, el Director de la Residencia debe solicitar al Tribunal que ordenó el ingreso, la respectiva clave para acceder al Sistema de Información de Tribunales de Familia, SITFA

¹⁷ Se debe revisar la base histórica para detectar otras intervenciones realizadas y recabar la información necesaria para evaluar si cuenta con trayectoria en la red de protección, y cual sería.

¹⁸ El equipo de la residencia debe gestionar con el Tribunal de Familia que dictó la medida de protección, solicitud al Registro Civil de Certificado de Redes Familiares de los niños(as) a fin de verificar si existen adultos de la familia biológica que pueden participar en el proceso de intervención orientado al egreso con familia.

responsable, lo cual podría implicar la derivación a programa de Familia de Acogida, Programa de Prevención Focalizada u otro de carácter ambulatorio y el egreso del centro residencial.

Luego, se da lugar a la **formulación del Plan de Intervención Individual (PII)** que constituye una herramienta metodológica para definir el proceso de intervención a realizar, sus objetivos y metas, estrategias y acciones a desarrollar, identificando a los profesionales responsables, los adultos de apoyo y las entidades y actores con que se articularán para el logro de las prestaciones especializadas y restitución de derechos (en el ámbito de la salud, de ayudas técnicas, otras).

La formulación del PII se realizará a partir de la profundización diagnóstica, durante el segundo mes de ingreso a la residencia, estableciendo objetivos precisos y acotados a las necesidades de cada niño, niña y adolescente, explicitando los resultados esperados y tiempos estimados de intervención en cada una de las áreas a abordar.

El registro de la ejecución del plan deberá ser actualizado periódicamente, consignando las acciones realizadas, resultados obtenidos, novedades o cambios en el proceso y los respectivos verificadores.

Cada niño, niña o adolescente debe contar con una Carpeta Individual en la cual deben consignarse en forma cronológica los avances del proceso de intervención, lo cual puede ser impreso desde los registros incorporados a la base de datos institucional SIS Mejor Niñez.

El Plan de Intervención Individual y sus respectivos registros de avance y verificadores serán objeto de supervisión del Servicio, como también de los Tribunales de Familia correspondientes, y tendrá los siguientes contenidos mínimos:

- Síntesis de la evaluación diagnóstica integral del niño, niña o adolescente, su familia o adultos a cargo y la situación que originó el ingreso a la Residencia.
- Objetivos respecto del niño, niña o adolescente, su familia o adultos a cargo.
- Actividades en consistencia para el logro de objetivos propuestos (especificando plazos y responsables).
- Metas y plazos estimados de cumplimiento.
- Registro periódico del estado de avance, junto a observaciones relevantes.
- Pronóstico del caso (egreso con familia; otro tipo de egreso; larga permanencia con apoyo de familia; otros).

Conjuntamente, los planes de intervención individual consideran la evaluación de las competencias parentales de los padres o adultos responsables, con los que se prevé un posible egreso o quienes ejercerán el acompañamiento de apoyo al proceso de restitución de derechos; el fortalecimiento de estas competencias, y la capacitación en el manejo de determinados apoyos técnicos o tratamientos relacionados con el tipo de discapacidad.

Tanto para la intervención con adultos como para el proceso de reparación y restitución de derechos de los niños, niñas y adolescentes, la intervención del equipo de la residencia considera la articulación con actores comunitarios e institucionales públicos y privados competentes y disponibles para la entrega de prestaciones especializadas, apoyos técnicos y subsidios que aportan al logro de los objetivos de la intervención.

Por tanto, en la fase de profundización del diagnóstico y formulación del respectivo plan de intervención el equipo deberá establecer las prestaciones y beneficios que requerirá en la articulación de trabajo con otros dispositivos de la red local (de reparación psicosocial; de salud; otras).

El equipo de la Residencia deberá disponer de un catastro completo y actualizado periódicamente sobre la oferta sectorial en el territorio en el cual le corresponderá actuar; y desarrollar estrategias

orientadas a establecer y/o afianzar alianzas estratégicas para aunar esfuerzos en posicionar la necesidad de respuestas inmediatas del intersector (salud, educación, vivienda, trabajo, protección social, Chile Crece SENADIS, entre otros); para los niños, niñas, adolescentes y sus familias.

En específico, se deberá concretar como mínimo lo siguiente:

Inscripción de cada niño, niña o adolescente que ingrese a la residencia en el respectivo **Consultorio de Salud Primaria** para asegurar las prestaciones de salud, en el sistema público acordes a sus requerimientos y necesidades; en tanto la puerta de entrada a la atención de salud pública es la atención primaria, a partir de los controles de salud periódicos, desde donde es posible la derivación a la atención en diversas especialidades médicas, como salud mental, fisioterapia, patologías o enfermedades de diverso tipo, desnutrición, detección de Infecciones de Transmisión Sexual (ITS), entre ellos la detección del VIH, y de esta forma asegurar el acceso a tratamientos en los Centros de Atención Hospitalaria, de acuerdo a las normativas vigentes por el Ministerio de Salud.

Escolarización de acuerdo con el tipo de discapacidad y necesidades que presente cada niño, niña o adolescente.

El Servicio Nacional de la Discapacidad, **Senadis**, otorga beneficios a los niños, niñas y adolescentes con discapacidad atendidos en el ámbito residencial, que requieran del financiamiento total o parcial de ayudas técnicas para mejorar su funcionalidad y autonomía personal. La definición de ayuda técnica para dicho Servicio refiere a cualquier producto (incluyendo dispositivos, equipo, instrumentos, tecnología y software) fabricado especial o generalmente disponible en el mercado. El procedimiento para acceder a dichas ayudas se encuentra disponible en la página web de Senadis, como también para la posibilidad de acceder a fondos concursales para proyectos inclusivos.

Para ello, se debe asegurar que los niños, niñas y adolescentes **usuarios de esta modalidad residencial, cuenten con la Credencial de la Discapacidad y que se encuentren inscritos en el Registro Nacional de la Discapacidad.**

En caso que la condición de discapacidad severa o profunda y situación de alta dependencia resulte evidente, pero no esté calificada y certificada, el Organismo Colaborador a cargo de la residencia deben dirigirse a la COMPIN o bien al Consultorio respectivo para retirar el Formulario de Solicitud de Evaluación de la Discapacidad a ser completado y firmado por un médico tratante, para luego ser presentado ante la COMPIN. Esta entidad evalúa el caso y certifica el grado de discapacidad del niño, niña o adolescente. Luego, envía el certificado al Servicio de Registro Civil y entrega al solicitante una copia de los antecedentes enviados.

Cuando está calificada y certificada la condición de discapacidad de la persona, el Servicio de Registro Civil inscribe a la persona en el Registro Nacional de la Discapacidad. Finalizado este trámite, la persona con discapacidad recibe una credencial de discapacidad, que indica el tipo y grado de discapacidad que presenta.

Hacer uso del convenio vigente entre FONASA y el Servicio para las Residencias de Protección administradas por instituciones colaboradoras, que permite que los niños, niñas y adolescentes usuarios de esta modalidad puedan ser asimilados al **Tramo A de Fonasa**, en aquellos casos en carezcan de protección de salud, según los criterios de carencia de recursos determinados en la reglamentación vigente. El Tramo A implica contar con atención gratuita en aquellos recintos de salud pública que les correspondan de acuerdo al lugar de residencia.

Coordinación con las instancias municipales pertinentes para facilitar la aplicación de la Ficha de Protección Social y el acceso a sus prestaciones y subsidios.

En el caso de niños, niñas o adolescentes, cuyo padre, madre o adulto significativo, se encuentre cumpliendo condena en un recinto penitenciario, es necesario realizar coordinaciones para ingresar al Programa Abriendo Caminos del Ministerio de Desarrollo Social.

En síntesis, el trabajo cotidiano en la residencia, como con la familia o adultos significativos y las redes locales confluyen en el propósito de reparar el daño causado en los niños, niñas y adolescentes por las graves vulneraciones de sus derechos que les han afectado, en un proceso que genera condiciones de bienestar para ellos, y realiza intervenciones que junto con estimular el desarrollo de sus potencialidades, busca lograr que puedan recuperar o despertar la confianza en el mundo adulto y que puedan ejercer sus derechos de acuerdo a su realidad particular.

Aunque la profundidad de la situación de discapacidad y la alta dependencia de terceras personas y ayudas mecánicas impidan por ejemplo la escolaridad o el acceso al trabajo y dificulten la reinserción familiar, la intervención del equipo profesional y técnico de la residencia aportará a que los niños, niñas y adolescentes vivan en condiciones de bienestar y en contacto permanente con sus seres queridos, quienes contribuirán de manera concreta y regular en los cuidados de éstos, en una relación afectiva estable y presente, evitando el abandono.

C. Intervención con adultos responsables (familia de egreso o de acompañamiento permanente al niño, niña o adolescente).

El proceso de intervención buscará **fortalecer el vínculo** del niño, niña o adolescente con su familia o adultos significativos, por lo que propiciará el contacto permanente entre ellos, en tanto no existan restricciones por parte del tribunal que dictó la medida de protección.

De acuerdo a la experiencia en los centros residenciales para la discapacidad severa o profunda, la mayoría de los usuarios no vuelve a vivir en su medio familiar, ya sea de origen o extenso, principalmente porque la familia no tiene los recursos y/o no cuenta con redes de apoyo para el cuidado del hijo o hija con discapacidad. Ello determina el abandono progresivo por parte de los familiares, de los niños(as) ingresados a la residencia.

Por tanto, la residencia para población con discapacidad severa o profunda, con alta dependencia de terceros, deberá realizar una intervención familiar que promueva la responsabilización asistida de los adultos, es decir, con capacitación, acompañamiento y conexión efectiva con las prestaciones, subsidios y ayudas técnicas para la discapacidad que dispone la política pública e instituciones privadas como el Instituto Teletón, para dar cumplimiento al propósito de restablecer el derecho a vivir en familia de los sujetos de atención.

El propósito será trabajar por reducir el número de niños, niñas y adolescentes que deben permanecer en las residencias indefinidamente a causa de la ausencia de adultos que participen en el proceso de intervención.

Por ello la residencia deberá propiciar la participación de la familia biológica o de sus referentes desde el momento mismo del ingreso, y en responsabilidades específicas, como apoyar de manera periódica en los procedimientos y cuidados cotidianos que se debe ofrecer a los niños, niñas y adolescentes en la residencia, los que deberán mantenerse en el lugar donde se concrete la reinserción familiar estable y protectora.

La residencia organizará visitas o actividades fuera de la residencia de los niños(as) con los adultos significativos, de acuerdo al respectivo Plan de Intervención, de manera que esas ocasiones constituyan momentos significativos y favorecedores del proceso de reparación de las vulneraciones sufridas.

Se espera que las visitas o encuentros de los niños, niñas y adolescentes con sus familias se produzcan al menos dos veces al mes, considerando que puede ser realizado por el padre, la madre, hermanas(os) y otro pariente o adulto significativo con los que el proyecto se encuentre trabajando. La participación de los adultos significativos en los cuidados requeridos tiene un alto significado emocional para los niños, niñas y adolescentes y permite mantener la vinculación afectiva con sus adultos significativos, por lo que constituye una de las estrategias relevantes a desarrollar en la residencia, integrando y capacitando a los adultos en el cuidado de los niños(as) y en la satisfacción de las especiales e ineludibles necesidades que ellos tienen por su situación de discapacidad. Estas

acciones deberán por tanto ser realizadas con modelaje y acompañamiento por parte del personal del centro residencial.

Un porcentaje de la población atendida no contará con los recursos para egresar con familia y su permanencia será por un largo período, por lo que la residencia deberá implementar un programa de más largo plazo para la mantención de la calidad de vida y de los vínculos afectivos con la familia de origen u otros adultos significativos.

Al ingreso es posible que se cuente con informe de un proyecto de Diagnóstico Ambulatorio (DAM) sobre la situación del niño(a) y evaluación del ejercicio de la parentalidad de los padres o adultos a cargo, lo que se debe revisar y determinar si se requiere información complementaria; o puede ocurrir que la familia tenga historia de intervención en la red de protección, lo que se debe verificar en el desde el ingreso de un niño o niña el registro histórico que arroja la Base de Datos SIS Mejor Niñez, y recabar antecedentes sobre intervenciones anteriores y sus resultados.

Es posible también que no se cuente con diagnóstico ni informes anteriores respecto de la familia, por lo cual el equipo puede solicitar al Tribunal de Familia la derivación a un DAM para el diagnóstico de competencias parentales o, si no es posible esta derivación, realizar el diagnóstico para sustentar la formulación de planes de trabajo con los adultos que podrían (re)asumir el cuidado y protección del niño, niña o adolescente.

Como un instrumento validado en el país a utilizar para la evaluación de las competencias de las familias y ejercicio de la parentalidad, se establece la aplicación de la Escala de Evaluación de Familiar de Carolina del Norte (NCFAS) ⁴⁰ la que en su versión básica mide cinco dominios de funcionamiento familiar: ambiente; capacidades parentales; interacciones familiares; seguridad familiar y bienestar infantil, mientras que la versión NCFAS-R agrega los dominios de incertidumbre del cuidador/niño y de preparación para la **reunificación**, por ello corresponde su utilización en las modalidades de cuidado alternativo, en este caso, de tipo residencial, para la **evaluación de las competencias parentales** de los adultos con quienes podría egresar el niño, niña o adolescente.

En la NCFAS¹⁹ las dimensiones y sus ítems permiten evaluar el funcionamiento familiar actual en un continuo de seis puntos: problema serio (-3), problema moderado (-2), problema leve (-1), línea base/adequado (0), leve fortaleza (+1) y clara fortaleza (+2). Los puntajes se asignan en dos ocasiones: cuando la familia ingresa al programa (ex ante) y al finalizar la intervención (ex post).

Los puntajes del ingreso sirven para desarrollar objetivos y metas con las familias, en el respectivo Plan de Intervención, mientras que los puntajes de la evaluación del cierre de la intervención permiten evaluar cambios o retrocesos, pudiendo sugerirse nuevas intervenciones y/o servicios en los ámbitos que aún se encuentren deficitarios o con problemas, mediante informe al Tribunal de Familia que dictó la medida de protección.

Por otra parte, cabe recomendar el conocimiento del “Modelo de Evaluación de Condiciones para la Parentalidad, MECEP” de la Universidad Católica de Temuco y Fundación La Frontera²⁰, actualmente validado en la región de La Araucanía, como una propuesta que entrega valiosos elementos de análisis para el diagnóstico e intervención con familias.

4.7 Plazos de la intervención

¹⁹ La Escala de Evaluación Familiar de Carolina del Norte (NCFAS), fue desarrollada a mediados de 1990 por un grupo de trabajo ligado al Sistema de Bienestar Infantil de Carolina del Norte, liderado por los investigadores Raymond Kirk y Kellie Reed-Ashcraft, para ser usada en programas de preservación familiar orientados a la prevención secundaria del maltrato infantil, negligencia y otros factores de riesgo que puedan colocar a un niño en situación de grave vulneración. En Chile, Edgar Valencia (PUC) y Esteban Gómez, realizaron un estudio de consistencia y validez de la versión en español de esta escala, que demostró que tiene una consistencia interna apropiada.

²⁰ Proyecto FONDEF-CONICYT denominado: “Modelo de Evaluación de Condiciones para la Parentalidad. En el marco de la política de protección de derechos de la infancia”, desarrollado por el Departamento de Trabajo Social de la Universidad Católica de Temuco y Fundación La Frontera.

Los plazos de intervención que se señalan a continuación para cada una de las fases del proceso con los niños, niñas, adolescentes, familias de egreso y redes de apoyo, son referenciales, en tanto dependerán de la situación específica de cada caso.

Es relevante en todos los planes de intervención la evaluación sistemática que sustente la toma de decisiones oportunas orientadas según el interés superior de cada niño, niñas y adolescente atendido en la residencia.

INGRESO Y PROFUNDIZACIÓN DIAGNÓSTICA, 2 meses, paralelamente se desarrolla acogida y acompañamiento para adaptación y estabilización en la residencia

FORMULACIÓN DEL PLAN DE INTERVENCIÓN INDIVIDUAL, 1 mes, elaborado en conjunto con niños niñas y adolescentes y sus familias de egreso y redes.

EVALUACIÓN DEL PLAN DE INTERVENCIÓN INDIVIDUAL, de 3 a 9 meses, ejecución del plan y cada 3 meses se realiza evaluación del proceso, el que se envía a Tribunal de Familia.

PRE – EGRESO, 3 meses.

SEGUIMIENTO, 3 meses

4.8 Equipo de trabajo²¹

La residencia contará con personal cuya contratación será financiada mediante aportes financieros del Estado. Además, se contemplarán dos Programas de Protección Especializado, permitiendo la adjudicación conjunta de los tres proyectos. Respecto de los programas de la línea de acción Intervenciones Ambulatorias de reparación se registrarán por sus respectivas Orientaciones Técnicas.

Los organismos colaboradores interesados en presentar propuestas deberán acompañar un formulario de presentación de proyectos para la modalidad de tipo residencial y otro para cada una de las modalidades ambulatorias, adjudicándose los tres proyectos a un mismo colaborador. Dichas modalidades serán administradas de forma separada para efectos del pago de los aportes financieros que entrega el Servicio y para el registro de las intervenciones en la base de datos institucional SIS Mejor Niñez. Sin embargo, en términos del proceso de intervención, se trata de un diseño único e integrado, en sus objetivos, resultados esperados, recursos humanos y metodología.

Se asumirá en las orientaciones técnicas la relevancia de la Gestión de las personas, enfoque que tiene que ver con el desarrollo, con la importancia de cada persona para la organización, sus valores, comportamientos y su alineación con la misión de la organización. Esto para el Servicio implica realizar la mejor labor proteccional para la calidad de vida de los niños en el proyecto en que se trabaja.

En la gestión de los recursos humanos, el organismo colaborador deberá atenerse a los principios señalados en el artículo 2 de la ley N° 20.032, en los numerales que se indican a continuación:

“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.

²¹ La evaluación de las propuestas presentadas al concurso público de proyectos para la presente modalidad residencial considerará el cumplimiento de los requisitos establecidos para los recursos humanos de conformidad a las bases de licitación. Posteriormente, y en el caso de adjudicarse el proyecto, el Servicio comprobará que se cumpla lo comprometido previo a la suscripción del respectivo convenio.

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 con 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, deben tenerse en cuenta los siguientes criterios a respetar en la contratación de las personas que ejecuten el respectivo proyecto:

- Para la ejecución de cada proyecto se contará con personal capacitado e idóneo para su ámbito de trabajo/disciplina. Esto supone un sistema de selección de recursos humanos acorde los principios ya señalados de probidad, idoneidad de competencias profesionales, conocimiento de contexto territorial en proyecto específico, especialización en ámbitos de infancia y adolescencia.

De conformidad al artículo 54 de la ley N° 21.302, el colaborador acreditado deberá contar con personal capacitado e idóneo para el ejercicio de las funciones que ejecute en el respectivo proyecto y deberá actuar conforme a los objetivos y principios establecidos en la ley N° 21.302. Por otra parte, el personal que tenga trato directo con niños, niñas y adolescentes deberá tener una salud mental y física comprobable compatible con el cargo, y las cualificaciones técnicas y/o profesionales necesarias para un correcto ejercicio del mismo. Para asegurar lo expuesto, el personal deberá someterse cada dos años a una evaluación de salud física y mental, lo que se establecerá en el respectivo convenio según su duración.

- Para la contratación del personal que ejecutará el proyecto, deberán considerarse las prohibiciones e inhabilidades para trabajadores de colaborados acreditados, establecidas en el artículo 56 de la ley N° 21.302, que señala lo siguiente:

“a) Aquellas inhabilitadas para trabajar con niños, niñas y adolescentes o que figuren en el registro de inhabilidades para ejercer funciones en ámbitos educacionales o con menores de edad que lleva el Servicio de Registro Civil e Identificación en conformidad a la ley N° 20.594, que crea inhabilidades para condenados por delitos sexuales contra menores y establece registro de dichas inhabilidades.

b) Las que han sido condenadas por delitos en contexto de violencia y sus antecedentes se encuentren en el registro especial que para estos efectos lleva el Servicio de Registro Civil e Identificación en conformidad con la ley N° 20.066, que establece ley de violencia intrafamiliar.

c) Las que han sido condenadas por delitos contra la integridad sexual.

d) Las que han sido condenadas por delitos que hayan afectado o comprometido el patrimonio del Estado, especialmente en materia de malversación de caudales públicos. e) Las que hayan sido condenadas o

respecto de quienes se haya acordado una salida alternativa por crimen o simple delito contra las personas que, por su naturaleza, ponga de manifiesto la inconveniencia de encomendarles la atención directa de niños, niñas y adolescentes.

f) Jueces, personal directivo y auxiliares de la administración de justicia de los Juzgados de Familia creados por la ley N° 19.968. g) Los trabajadores de colaboradores acreditados en contra de los cuales se haya formalizado una investigación, durante el tiempo que dure dicha formalización, por crimen o simple delito contra las personas que, por su naturaleza, ponga de manifiesto la inconveniencia de encomendarles la atención directa de niños, niñas o adolescentes".

Asimismo, y respecto del personal que ejecutará el proyecto, deberá darse cumplimiento al artículo 11 de la ley N° 20.032, que dispone *"Los colaboradores acreditados deberán velar porque las personas que, en cualquier forma, les presten servicios en la atención de niños, niñas y adolescentes demuestren idoneidad para el trato con ellos y, en especial, que no hayan sido condenadas, se encuentren actualmente procesadas ni se haya formalizado una investigación en su contra por un crimen o simple delito que, por su naturaleza, ponga de manifiesto la inconveniencia de encomendarles la atención directa de éstos o de confiarles la administración de recursos económicos.*

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 21 de la ley N° 19.628, los colaboradores estarán obligados a solicitar a los postulantes el certificado de antecedentes para fines especiales a que se refiere el artículo 12, letra d), del decreto supremo N° 64, de 1960, del Ministerio de Justicia, sobre prontuarios penales y certificados de antecedentes y a consultar al registro previsto en el artículo 6° bis del decreto ley N° 645, de 1925, sobre Registro Nacional de Condenas.

Semestralmente, el organismo colaborador acreditado deberá consultar el registro previsto en el artículo 6 bis del decreto ley N° 645, del Ministerio de Justicia, de 1925, sobre el Registro General de Condenas, respecto de las personas que, en cualquier forma, les presten servicios en la atención de niños, niñas y adolescentes.

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 interventivo 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.

Se deberá considerar una evaluación psicolaboral vigente, aquella que no tenga más de noventa días de realizada a cada funcionaria o funcionario, que postula a los cargos del proyecto

Cada organismo colaborador deberá asegurar políticas de formación continua de los recursos humanos contratados para la ejecución de los proyectos (El Organismo Colaborador responsable del proyecto residencial deberá proveer o facilitar la participación del personal en procesos de capacitación, a fin de actualizar y profundizar conocimientos y prácticas para la intervención con niños, niñas, adolescentes y las familias), junto a políticas de cuidado de equipo 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 el Servicio, 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.

Cuadro: Recursos Humanos (para 20 plazas como referencia)

RESIDENCIA PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES CON DISCAPACIDAD

| Director(a) | Educadores(as) en jornada diurna | Educadores(as) en jornada nocturna | Personal administrativo, jornada completa |
|--------------------------------|---|---|--|
| Jornada completa ²² | Uno por cada cuatro NNA jornada completa diurna | Uno por cada cuatro NNA jornada completa nocturna ²³ | 2 Manipuladores(as) de alimentos 1 Auxiliar (aseo; estafeta). |

Se debe garantizar que, durante los turnos correspondientes, diurno y nocturno haya 3 tutores diurnos y 2 tutores nocturnos independiente del sistema de turnos que escoja.

Cuando la oferta programática requerida por el Servicio sea menor o superior al número de plazas de referencia señaladas, se establecerá mediante el respectivo anexo del proceso concursal el número de trabajadores que se requiera por número de plazas.

En relación con los requisitos que deberá cumplir el Organismo Colaborador Acreditado para el pago del aporte financiero, se deberá considerar lo dispuesto en el artículo 30, letras a y b, de la ley N° 20.032, a saber:

“a) Contar con un 75 por ciento del personal conformado por profesionales y/o técnicos especializados acordes a la respectiva línea programática, incluyendo a quienes trabajen en trato directo con los niños, niñas y adolescentes.

La especialización deberá acreditarse, ante el Servicio, mediante los respectivos títulos profesionales de grado y certificados de especialización o postgrado que lo avalen, con determinación específica y detallada del ámbito de su experticia. Tales antecedentes estarán disponibles para las autoridades competentes que los requieran. En particular para esta modalidad se entenderá para el cálculo del 75% todo el personal que interviene directamente con la atención de niños y niñas, por ende, están incluidas las tutoras, excluyendo al personal administrativo. Donde para el cálculo se consideran todos los turnos de tutores necesarios para cubrir lo exigido por las presentes Orientaciones Técnicas.

b) Comparecer sus profesionales o peritos a declarar ante el tribunal a las audiencias a las que se les cite debido a su cargo o experticia, eximiéndose de esta obligación sólo cuando el tribunal los libere de ella, lo que será debidamente acreditado con copia autorizada de la respectiva resolución judicial que así lo señale.”

4.9 Conformación y Organización interna del equipo

La organización del equipo debe considerar los siguientes aspectos:

²² Se entiende por jornada completa aquella no inferior a 40 y no superior a 45 horas semanales. Y media jornada la que va entre 20 y 22 horas semanales. Éstas son horas presenciales en el cumplimiento del rol laboral asignado por el centro residencial

²³ Durante la noche, deben permanecer en vigilia un número de cuidadoras/educadoras en una proporción que permita el efectivo resguardo de la integridad de los niños/as y adolescentes, de manera que esté asegurada la protección nocturna frente a cualquier situación de emergencia que acontezca.

- Definición de las funciones y tareas del personal.
- Cuidado de las condiciones de trabajo: remuneración justa, horario acorde a la legislación laboral, perfeccionamiento continuo.
- Preparación para ejercer el trabajo: apoyo de supervisión y reconocimiento de nuevos aprendizajes.
- Gestión de la residencia considerando las necesidades de los trabajadores, a fin de que estos sean receptivos a las necesidades de la población atendida.

V. RECURSOS MATERIALES

La residencia debe garantizar la protección de los niños, niñas y adolescentes, que han sido separados temporalmente de su medio familiar, otorgando las condiciones de seguridad y cuidados necesarios para el desarrollo de su potencial, así como el ejercicio de sus derechos. Se deben contemplar todos los aspectos, relacionados a las condiciones materiales que incluyen las condiciones de seguridad, calidad de vida y proporcionan bienestar y resguardo de los derechos de la población atendida.

Se entiende por calidad de vida en la residencia, la existencia y mantención de condiciones de infraestructura, equipamiento y ambientales, necesarias para favorecer el desarrollo del sujeto de atención de esta modalidad. Así también, como un funcionamiento cotidiano sustentado en el enfoque de derechos, es decir bien tratante, que propicie las relaciones interpersonales respetuosas.

a) Para su funcionamiento la residencia deberá contar con inmueble que contemple apropiadas condiciones de seguridad, mantención, higiene, orden, accesibilidad, mobiliario, entre otros; los cuales deben ser apropiados para el quehacer y la atención de los/as adolescentes, las familias y visitas. **Para la firma del convenio, se solicitará al colaborador entregar los documentos correspondientes que acrediten que contará con dicho inmueble al momento de inicio del convenio, esto es, título de dominio, contrato de arriendo, comodato, destinación u otra forma de garantizar que se contará con aquél.**

b) Debe garantizar la habilitación de dependencias para el uso exclusivo de los/as adolescentes y permitir una atención lo más personalizada posible y respetuosa de la privacidad.

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

- Espacios ornamentados y mobiliario adecuado para los niños, niñas y adolescentes y sus familias.
- Sala de estar o de recepción.

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).

VI. Monitoreo y Evaluación

A. Registro de la Información

El equipo deberá contar con los siguientes registros de su labor:

Carpeta individual de cada niño(a) o adolescente atendido que contiene el Diagnóstico, el Plan de Intervención Individual, el registro de cada intervención realizada y los respectivos verificadores.

La Carpeta Individual contendrá también los certificados y registros de actividades escolares; de los controles de salud y de otras atenciones que los niños(as) reciban en la red local, como también el registro de la administración de tratamientos médicos (fármacos, dosis, horarios y plazos).

Libro de novedades de la residencia, donde se registran los ingresos, egresos, visitas, actividades de capacitación, reuniones y situaciones relevantes que sucedan cotidianamente en la residencia, tanto de día como de noche.

B. Monitoreo y Evaluación

El monitoreo y la evaluación de la modalidad, se realizará en dos niveles, uno a nivel de proyecto y el otro a nivel de programa. En su conjunto, tendrán como objetivo la generación de información sobre los procesos, resultados intermedios y finales de las intervenciones desarrolladas para la toma de decisiones que permitan su mejoramiento.

1.- En particular, el **proyecto de la Residencia será monitoreado y evaluado** en las distintas fases de su ciclo de desarrollo, incluyendo:



a.- Evaluación Ex ante: en el proceso de licitación, equipos profesionales del Servicio evaluarán los proyectos presentados por los Organismos Colaboradores al concurso público de la modalidad, en función de los requerimientos de las respectivas Bases Administrativas y de las Orientaciones Técnicas. Este análisis se orienta al análisis técnico de la coherencia, pertinencia y factibilidad del diseño presentado para su aprobación.

b.- Evaluación Ex – Dure - Monitoreo: durante la implementación del proyecto el Servicio observará su desarrollo y resultados a través de:

- **Supervisión:** el proyecto será supervisado por integrantes del equipo de la Dirección Regional, a fin de velar por el cumplimiento de los objetivos comprometidos por el organismo colaborador en el proyecto de funcionamiento adjudicado y favorecer el auto análisis de los equipos; reflexionar sobre la práctica que permita esclarecer nudos críticos, definiendo cambios y ajustes para el mejoramiento permanente.

Durante las supervisiones, se aplicará el instrumento denominado Informe de Proceso, que mide indicadores relativos a:

- Condiciones básicas para la atención e intervención
- Gestión técnica
- Planificación del proyecto.

- **Evaluación anual de desempeño del proyecto:** a través de Pautas de Evaluación Anual de Desempeño y considerando como insumo la autoevaluación de los equipos, los supervisores(as) de las Direcciones Regionales califican descriptores asociados a los criterios de:

- **Eficacia:** Logro de los objetivos, metas y/o resultados esperados, comprometidos por el proyecto.
- **Criterio Calidad:** Desarrollo de enfoques de trabajo e integración de variables transversales como participación, género, necesidades especiales, pertinencia cultural y articulación territorial. Además mide los procesos de evaluación desde los usuarios, las competencias del equipo y el logro en el cumplimiento del Plan de Intervención Individual.
- **Criterio Pertinencia:** Nivel de adecuación de la ejecución, conforme al proyecto convenido y a las bases técnicas respectivas
- **Criterio Eficiencia:** Mecanismos para el logro de los objetivos, con los recursos disponibles y en el menor tiempo posible.

c.- Ex post:

- **Evaluación del período convenido:** responde a los requerimientos de la Ley N° 20.032 y su respectivo reglamento, para determinar la eventual prórroga de los convenios (en la medida que se dé cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 27 de la citada ley), que firman los colaboradores acreditados para ejecutar proyectos, por un período igual al estipulado en dicho instrumento. Incluye la medición de la Evaluación anual del primer año y siguientes (según período del convenio).

2.- Al nivel del programa se podrán realizar los siguientes tipos de evaluación:

a.- Evaluación Ex – Dure – Monitoreo. Se podrá incorporar un proceso de monitoreo sobre la modalidad a nivel programático que permita identificar el desarrollo de los resultados y productos esperados a fin de proporcionar información al Departamento que aporte en la identificación de mejoras a las respectivas Orientaciones Técnicas, de acuerdo con los énfasis para cada período licitatorio.

b.- Ex post. Esta modalidad de evaluación se podrá focalizar en los resultados o impactos del programa, e incluir algunos de los siguientes aspectos: evaluación de procesos, evaluación de resultados, evaluación de impacto y una aproximación a los efectos de la modalidad residencial, a partir de la perspectiva de los adultos responsables y otros actores involucrados, como también de los niños, niñas y adolescentes, en la medida que sea posible recoger sus apreciaciones.

- En la evaluación de procesos se medirá la cobertura y la calidad por cada componente, es decir, se cuantificarán los productos que han generado los programas.
- En la evaluación de resultados, se analizará la consecución de los objetivos específicos del programa, es decir, en qué medida se cumplió con los resultados esperados o resultados finales.
- En la evaluación de impacto, se observará el o los impactos que haya generado el programa en los sujetos intervenidos, controlando las posibles variables intervinientes, a fin de determinar si los resultados finales alcanzados se produjeron gracias a la intervención del programa.
- La aproximación a evaluación de efectos indagará respecto de las repercusiones atribuibles al programa en los usuarios, especialmente en los niños, niñas y adolescentes. En este nivel interesa aproximarse a las explicaciones que otorgan los propios sujetos y/o sus adultos responsables del logro o no de los resultados y al por qué de ello.

Para el desarrollo de las acciones de evaluación y monitoreo, es crucial que los equipos ejecutores completen adecuadamente y actualicen la información en el sistema SIS de Mejor Niñez, que es la fuente de información más relevante con que cuenta el Servicio para realizar los procesos de monitoreo y evaluación. Los resultados de las evaluaciones son la base para proponer recomendaciones específicas a las autoridades institucionales para la toma de decisiones en torno a los modelos programáticos.



2º PUBLIQUESE la presente Resolución en la página web del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

ANÓTESE, Y COMUNÍQUESE



GABRIELA MUÑOZ NAVARRO
Directora Nacional (S)

SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA



GBT/HMB/MGL/LCS/RRB

DISTRIBUCIÓN:

1. Fiscalía
2. División de Servicios y Prestaciones
3. Departamento de Diseño y Evaluación
4. Unidad de Procesos de Personas
5. Oficina de Partes