



RÚBRICA

INFORME DE ASESORÍA PARA LA OFERTA DE CUIDADO ALTERNATIVO RESIDENCIAL - DIURNO 2023

LÍNEA DE CUIDADO ALTERNATIVO RESIDENCIAL (COLABORADOR ACREDITADO)

Ámbito	Dimensiones	Materias	N° de referencias técnicas asociadas
Condiciones para el cuidado y protección	Espacios, equipamiento, seguridad	Dentro del marco de implementación del proyecto, asesorar respecto de los espacios, equipamiento, insumos, prevención de riesgos y seguridad, saneamiento básico, seguridad, servicios básicos, evaluación periódica de instalaciones. En resumen, dar cuenta respecto de las condiciones que presenta la residencia para un bienestar de los niños, niñas y/o adolescentes que habiten en ella y el equipo para realizar sus funciones.	2
	Cobertura de necesidades materiales básicas	Dentro del marco de implementación del proyecto, asesorar respecto de las condiciones de alimentación, vestuario y artículos personales, necesarios, suficientes y de calidad, para los niños, niñas y/o adolescentes en su uso y consumo.	
Cotidianidad residencial	Rutina diaria	Dentro del marco de implementación del proyecto, asesorar respecto a cómo el equipo elabora, desarrolla, y cumple con los procedimientos para instalar una convivencia protegida y cómo cubren las necesidades especiales de salud, cuidado, atención, convivencia y de orientación a los niños, niñas y/o adolescentes durante su permanencia en la residencia.	2
	Manejo situaciones de salud		
Gestión de personas	Dotación y jornada	Dentro del marco de implementación del proyecto, asesorar respecto de lo comprometido, OOTT y lo efectivamente presente en el proyecto en materia de recurso humano, dotación, organización y competencias, así como las estrategias de acompañamiento e inducción. En síntesis, considerar las condiciones del equipo para asumir funciones de cuidado, protección, intervención y reivindicación del derecho a vivir en familia de niños, niñas y/o adolescentes.	3
	Composición y especialización		
	Orientación y retroalimentación para el ejercicio de funciones		
Funcionamiento técnico administrativo	Sistema de registro, resguardo y entrega de información	Dentro del marco de implementación del proyecto, respecto de cómo el equipo obtiene, contiene y consigna la información de los niños, niñas y/o adolescentes, a través de distintos mecanismos y asesorar en el resguardo y entrega de la información (contenido de carpetas, registros y uso de libro novedades, de visitas, salidas, etc.), mecanismos de participación, registros SIS, entre otras).	1
Procesos de intervención	Desarrollo de la Intervención	Dentro del marco de implementación del proyecto, asesorar respecto de las estrategias para promover la oportunidad, pertinencia y coherencia técnica de los procesos del diagnóstico (si corresponde), de intervención efectuados, así como con los procesos de evaluación de avance, considerando cómo el equipo realiza los procesos de intervención en sus distintas etapas.	2
	Participación en el desarrollo de la intervención	Dentro del marco de implementación del proyecto, considerar de qué modo el proyecto propicia estrategias de participación en el proceso de intervención con los niños, niñas, adolescentes y su familia, permitiendo un proceso colaborativo en el logro de los objetivos del plan de intervención.	
Opinión de niños, niñas y/o adolescentes, adultos y personal de trato directo.	Opinión de niños, niñas y/o adolescentes	A partir de la opinión de niños, niñas, adolescentes y adultos (familia y educadores de trato directo) respecto del proceso de implementación de la residencia, considerando su bienestar subjetivo y nivel de satisfacción, en aspectos tales como: espacios, equipamiento y entrega de insumos, relación con y entre el equipo, mecanismos de participación y la experiencia en la convivencia, asesorar respecto de aquellas mejoras, buenas prácticas e ideas que permitan favorecer una entrega de calidad en la atención.	3
	Opinión de adultos		
	Opinión del personal de trato directo		
Hechos contingentes/crisis	Hechos asociados a vulneración de derechos u otras situaciones de crisis	Dentro del marco de implementación del proyecto, considerar las estrategias desarrolladas para propiciar la protección de los niños, niñas, y/o adolescentes, frente a hechos eventualmente constitutivos de delito o situaciones de crisis o contingencia, asesorando en concordancia con normativas existentes del servicio, para su adecuada ejecución, abordaje y resultados. Se aplica cada vez que sea necesario.	1
TOTAL			14

CATEGORIAS DEL NIVEL DE IMPLEMENTACION:

Puntaje	Categoría	Definición
3	Implementación adecuada	El proceso de implementación se encuentra en un nivel apropiado que permite el cuidado y protección de los niños, niñas y adolescentes.
2	Implementación incipiente	El proceso de implementación se encuentra en un nivel progresivo de adecuación, pero se precisa reforzar estrategias para su mejora y propiciar el cuidado y protección de los niños, niñas y adolescentes.
1	Implementación débil	El proceso de implementación se encuentra en un nivel básico, que demanda la mejora o corrección de algunos aspectos de su funcionamiento, dado que si se mantiene podrían impactar directamente en el cuidado y protección de los niños, niñas y adolescentes.

1.- CONDICIONES PARA EL CUIDADO Y PROTECCIÓN

Refiere al conjunto de condiciones materiales relacionadas con el funcionamiento del proyecto, donde no solo se garantice las necesidades básicas de cuidado, alimentación y vestuario, sino que fundamentalmente conlleve la construcción de una experiencia de cuidado cotidiano. Esta incluye espacios, equipamiento, higiene y seguridad, alimentación, vestuario y que permiten una atención adecuada y digna de los niños, niñas, adolescentes y sus familias.

1.1.- CONDICIONES DE LOS ESPACIOS, EQUIPAMIENTO Y PREVENCIÓN DE RIESGOS

Referencia Técnica 1.1.1	EL PROYECTO CUENTA CON ESPACIOS, EQUIPAMIENTO Y CONDICIONES DE PREVENCIÓN DE RIESGOS ADECUADAS Y SUFICIENTES QUE PERMITEN UNA ATENCIÓN DE CALIDAD PARA NIÑOS, NIÑAS Y/O ADOLESCENTES Y PARA EL DESARROLLO DE LAS FUNCIONES DE LOS TRABAJADORES.
--------------------------	--

Nivel de implementación			FORMAS DE VERIFICACIÓN O EJEMPLOS DE VERIFICADORES
Implementación débil	Implementación incipiente	Implementación adecuada	
Las condiciones de los espacios, equipamiento y seguridad que presenta el inmueble, no favorecen contextos de privacidad, confianza, sentido de pertenencia y anclaje afectivo; ni tampoco el desarrollo de una convivencia positiva propicia para el logro de los objetivos de cuidado y protección. Se observan estados deficientes de conservación e higiene que conllevan situaciones de riesgo para niños, niñas o adolescentes y adultos.	Las condiciones de los espacios, equipamiento y seguridad, que presenta el inmueble, presentan falencias que, en el caso de no corregirse, dificultarían tanto el funcionamiento y desarrollo de las actividades de la residencia; poniendo en riesgo aspectos como: la generación de contextos de privacidad, confianza, sentido de pertenencia y anclaje afectivo y el desarrollo de una convivencia positiva propicia para el logro los objetivos de cuidado y protección.	Se constata que los espacios posibilitan el cuidado, protección e intervención, en razón al número, organización, buen estado de conservación e higiene; contando con una ambientación que propicia el sentido de pertenencia y anclaje afectivo. El inmueble presenta condiciones de seguridad que posibilitan un entorno de protección de los niños, niñas y/o adolescentes y dotación de la residencia. Asimismo, el equipamiento es suficiente y se encuentra en buenas condiciones de conservación, funcionamiento y seguridad, que favorecerían contextos de confianza, privacidad y el desarrollo de una convivencia positiva y de re-vinculación familiar.	La determinación del nivel de esta referencia técnica, a través de la observación de las dependencias del inmueble, se debe valorar: Que los espacios y elementos de prevención de riesgos entreguen condiciones para una atención de calidad a los niños, niñas y adolescentes; que estos sean suficientes, se encuentran en buen estado de conservación, ofrezcan condiciones que favorezcan su funcionalidad. Que estos espacios presenten una ambientación segura, acogedora, de cuidado y proporcionen privacidad a los usuarios(as) acorde a su ciclo de vida y características particulares. Que el equipamiento sea suficiente, se encuentre en buen estado de conservación, favoreciendo el desarrollo de las distintas actividades de los usuarios(as) y del personal de la residencia.

1.2.- COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS MATERIALES

Referencia Técnica 1.2.1	LA RESIDENCIA CUENTA CON LOS RECURSOS DE ALIMENTACIÓN, VESTUARIO Y ARTICULOS PERSONALES SUFICIENTES Y ADECUADOS PARA CUBRIR LAS NECESIDADES BÁSICAS DE NIÑOS, NIÑAS Y/O ADOLESCENTES DURANTE SU PERMANENCIA EN LA RESIDENCIA.
--------------------------	---

Nivel de implementación			FORMAS DE VERIFICACIÓN O EJEMPLOS DE VERIFICADORES
Implementación débil	Implementación incipiente	Implementación adecuada	
El proyecto, si bien posee una minuta de alimentos, los recursos son mínimos y este insumo es inestable (en cantidad, variedad, entre otras). El proyecto presenta recursos de vestuario y artículos personales insuficientes y/o en mal estado, siendo incompatible con las necesidades de los niños, niñas y/o adolescentes.	El proyecto presenta deficiencias visibles que, si bien deben ser subsanadas, no impiden entregar la alimentación, vestuario y artículos personales requeridos para responder de manera suficiente a las necesidades de los niños, niñas y/o adolescentes. El equipo es capaz de organizar los recursos y destinarlos de acuerdo con las prioridades establecidas, pero no necesariamente cubren todas las demandas de modo personalizado.	El proyecto cuenta con recursos de alimentación, vestuario y artículos personales pertinentes y necesarios para cada niño, niña y/o adolescente de acuerdo con sus características e intereses y estos se encuentran en buen estado de conservación y resguardo.	Para la determinación del nivel de esta referencia técnica, a través de la observación de las dependencias del inmueble y consultas al equipo, niños, niñas y/o adolescentes, se debe valorar: Que los recursos sean suficientes para satisfacer las necesidades básicas de alimentación, vestuario y artículos personales de los NNA, que estos estén en condiciones adecuadas de conservación; que se disponga y realice una distribución y reemplazo regular, acorde a lo requerido por los niños, niñas y adolescentes. Alimentación acorde a las minutas de alimentos, según pertinencia de las necesidades alimenticias de los usuarios(as). Se advierta existencia y registros del material de aseo personal, vestuario y calzado, que estén distribuidos de acuerdo con las necesidades, características e intereses (gustos) de los niños, niñas y/o adolescentes.

2.- COTIDIANIDAD RESIDENCIAL

Aborda aspectos fundamentalmente centrados en la construcción de una experiencia de cuidado cotidiano que contribuya a la recuperación relacional mediante un contexto de confianza y buen trato, y la preparación del equipo considerando los cuidados y protección que deben existir en base a la etapa de desarrollo, características y necesidades especiales de los niños, niñas y adolescentes.

2.1 RUTINA DIURNA:

Referencia Técnica 2.1.1	EL PROYECTO CUENTA CON UNA RUTINA DIARIA QUE PROPICIA EL BUEN TRATO, LA CONVIVENCIA PROTECTORA Y PROMUEVE EL DESARROLLO DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.
--------------------------	---

Nivel de implementación			FORMAS DE VERIFICACIÓN O EJEMPLOS DE VERIFICADORES
Implementación débil	Implementación incipiente	Implementación adecuada	
Las estrategias implementadas por el equipo se concentran principalmente en lo indicado en la normativa sobre la convivencia y funcionamiento diario de la residencia y no se visibiliza la ejecución de ninguna rutina, las actividades que se despliegan son improvisadas y responden solo a demandas espontáneas de quienes se encuentran a cargo del turno.	Las estrategias planificadas por el equipo se concentran en el desarrollo de la convivencia y funcionamiento diario de la residencia. A pesar de ello, se observan debilidades para desarrollar un ambiente participativo, de buen trato y de promoción de una convivencia protectora.	Las estrategias implementadas por el equipo se concentran en el desarrollo de la convivencia y funcionamiento diario de la residencia, se visibiliza que se ejecuta una rutina participativa, enmarcada en el buen trato, que promueve una convivencia protectora y que responde a las necesidades de desarrollo de los niños, niñas, adolescentes. Si no hay niños, niñas, adolescentes presentes, el equipo cuenta con una propuesta que incorpora estrategias participativas, de buen trato y que favorezca una convivencia protectora.	Para la determinación del nivel de implementación, mediante la observación y consultas al equipo y niños, niñas y/o adolescentes, se debe valorar que: Las actividades que se están desarrollando durante la visita se enmarcan en un plan de actividades o de rutina. Se propician espacios participativos que canalizan los intereses y gustos, promueven los talentos y se ajustan a la edad y características de los niños, niñas y adolescentes, lo que favorece un ambiente de buen trato y una convivencia protectora. La elaboración del manual de convivencia co construido con los niños, niñas y/o adolescentes, ya sea en una etapa inicial, en proceso o terminada.

2.2.- MANEJO SITUACIONES DE SALUD

Referencia Técnica 2.2.1	EL PROYECTO ESTA EN CONDICIONES PARA ABORDAR SITUACIONES DE SALUD DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y/O ADOLESCENTES
--------------------------	--

Nivel de implementación			FORMAS DE VERIFICACIÓN O EJEMPLOS DE VERIFICADORES
Implementación débil	Implementación incipiente	Implementación adecuada	
El equipo no conoce las normativas dispuestas por el Servicio en materia de salud, tales como el Protocolo de administración de medicamentos y la Norma técnica para la promoción del bienestar. Si bien, se han desarrollado espacios formativos estos no han sido focalizados en esta materia, por ende, el equipo no estaría preparado para abordar estas situaciones, y tampoco cuentan con un marco regulador para la administración de los medicamentos.	El equipo, si bien desconoce o conoce en forma incipiente el Protocolo de administración de medicamentos y/o la Norma técnica ante eventuales desajustes emocionales y conductuales, igualmente han desarrollado espacios formativos para abordar situaciones de salud, pero aún no se encuentran en condiciones para aplicarlos de manera efectiva, o de haberlo realizado, contiene diversos aspectos a mejorar.	El equipo conoce y aplica el Protocolo de administración de medicamentos, ha desarrollado espacios formativos para conocer y aplicar la norma técnica ante eventuales desajustes emocionales y conductuales, y se encuentran en condiciones para abordarlo según pertinencia.	Para la determinación del nivel de implementación, mediante la observación y consultas al equipo, se debe valorar: Que el equipo conozca y comprenda la aplicación que demandan los protocolos de administración de medicamentos y la norma técnica de promoción del bienestar y se han desarrollado espacios formativos que los aborden. Revisar alguna situación de desajuste acontecido e indagar con el equipo como fue su estrategia de abordaje, acciones realizadas y resultados, levantando necesidades de mejoras, apoyos, ideas desde los propios intervinientes. Revisar casos con diagnóstico y tratamiento médico, con el equipo o personal especializado en esta materia, para observar y consultar como se organiza, resguarda, registra y administran los medicamentos.

3.- GESTIÓN DE PERSONAS

Refiere a la gestión que realiza el proyecto respecto de aspectos relacionados con la dotación, su idoneidad, la organización interna de las personas, y la garantía de funcionamiento del proyecto en la eventualidad de no tener la dotación completa.

3.1.- DOTACIÓN Y JORNADA

Referencia Técnica 3.1.1 EL PROYECTO CUMPLE CON LA DOTACIÓN DE TRABAJADORES DEFINIDA EN LAS ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBJETIVOS

Nivel de implementación			FORMAS DE VERIFICACIÓN O EJEMPLOS DE VERIFICADORES
Implementación débil	Implementación incipiente	Implementación adecuada	
La dotación, no es suficiente de acuerdo con lo establecido en las OOTT, no se cuenta con el director(a) titular y/o parte del equipo, por ende, la reorganización interna de las funciones implica una sobrecarga laboral y un impacto directo en el cuidado de los niños, niñas y/o adolescentes.	Si bien falta completar los cargos, se cuenta con el director(a) titular y/o equipo se evidencian estrategias para contar la dotación comprometida. Se logra una organización interna de las funciones, pero de mantenerse esta situación de cargos vacantes podría traducirse en una sobrecarga laboral e impactar directamente en el cuidado de los niños, niñas y/o adolescentes	El equipo profesional del proyecto, que se encuentra operativo, corresponde al descriptor de los cargos profesionales señalados en las OOTT y proyecto de funcionamiento, posee las competencias establecidas para brindar una atención digna e idónea a los usuarios(as), permitiendo la conformación del equipo, definición de estrategias de trabajo y organización interna de las funciones acorde a los roles.	Para la determinación del nivel de implementación, mediante la observación y consultas al equipo, se debe valorar: Que se cuenta con el número de trabajadores especificado, que estén operativos en la residencia, según la jornada laboral establecida en las OOTT y acorde al proyecto adjudicado. En el caso de alguna licencia médica prolongada de más de un mes , se disponga de su correspondiente reemplazo. Se cuenta con un sistema de turno: diurno, nocturno y de fin de semana, que resguarda los cuidados, atención y protección de niños, niñas y/o adolescentes .

3.2.- COMPOSICIÓN Y ESPECIALIZACIÓN

Referencia Técnica 3.2.1 EL EQUIPO DEL PROYECTO, EN SU COMPOSICIÓN Y ESPECIALIZACIÓN, SE AJUSTA A LO DESCRITO EN LAS ORIENTACIONES TÉCNICAS.

Nivel de implementación			FORMAS DE VERIFICACIÓN O EJEMPLOS DE VERIFICADORES
Implementación débil	Implementación incipiente	Implementación adecuada	
El equipo presenta trabajadores que no corresponden a las especialidades profesionales y/o técnicas requeridas en las OOTT y planteadas en el proyecto adjudicado para brindar una atención idónea y favorable a los niños, niñas y/o adolescentes.	El equipo profesional del proyecto, que se encuentra operativo corresponde a las especialidades profesionales requeridas en las OOTT, no obstante, en su mayoría no corresponde a lo comprometido a la adjudicación en el concurso público y tampoco éste fue validado por el Servicio (<i>equivalencia curricular</i>) según lo establece el convenio suscrito y las normativas vigentes.	El personal operativo en el proyecto corresponde a lo comprometido en las OOTT y al proyecto adjudicado. En el caso de modificación de algún/a trabajador/a (<i>profesional –incluido director/a-, administrativo o de apoyo</i>), éste ha sido validado por el Servicio (<i>equivalencia curricular</i>), según lo establece el convenio suscrito y las normativas vigentes.	Para la determinación del nivel de implementación, mediante la observación y consultas al equipo, se debe valorar: Que se cuente con la dotación establecida en las OOTT y en el proyecto adjudicado. Solo si existe modificación de personal: Carta remisoras de antecedentes desde el proyecto para validación curricular. Carta de respuesta de la equivalencia curricular del Servicio.

			<p>En caso de cambio de trabajador: De acuerdo con el art 30 de la ley 21.302 se señala “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”.</p> <p>El proyecto presenta el 75% del personal conformado por profesionales y/o técnicos especializados acorde a la respectiva línea programática, según lo establece la ley 20.032.</p>
--	--	--	--

3.3.- ORIENTACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN (INDUCCIÓN)

Referencia Técnica 3.3.1	LOS/AS TRABAJADORES/AS DEL PROYECTO RECIBEN ORIENTACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN RESPECTO DEL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES POR PARTE DEL DIRECTOR/A
--------------------------	--

Nivel de implementación			FORMAS DE VERIFICACIÓN O EJEMPLOS DE VERIFICADORES
Implementación débil	Implementación incipiente	Implementación adecuada	
No se advierte estrategias para favorecer espacios de orientación, trabajo en equipo (técnico-profesional) y retroalimentación que imposibilitarían el desarrollo de sus funciones, mayor tendencia a cometer errores y por ende con impacto en el cuidado de los NNA.	Se advierte insuficientes estrategias para favorecer espacios de orientación, trabajo en equipo (técnico-profesional) y retroalimentación que afectarían el ejercicio de sus funciones y la aparición de errores.	Se desarrollan estrategias para favorecer espacios de orientación, trabajo en equipo (técnico-profesional) y retroalimentación dentro del marco de mejora continua a los trabajadores del proyecto, propiciando el ejercicio de sus funciones.	<p>Para determinar el nivel de implementación, mediante la observación y formulación de preguntas o consultas al equipo, se deben valorar:</p> <p>Las actividades de inducción realizadas por parte del colaborador acreditado a director/a y aquellas relacionadas a retroalimentación cotidiana en el ejercicio de sus funciones por parte de director/a al equipo y evaluación de desempeño planificadas.</p> <p>Las acciones y actividades en las que han participado, desde el momento que ingresaron al proyecto, asociadas a procesos de inducción y acompañamiento en las tareas asignadas a sus cargos. Procedimiento de Inducción para nuevos trabajadores. Lista de participantes de proceso de inducción.</p> <p>Se sugiere consultar sobre las temáticas abordadas, si existe una programación para estas instancias, si se cuenta con actas que registren dichas actividades, entre otras.</p>

4.- FUNCIONAMIENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

Refiere a las estrategias que el proyecto despliega para favorecer el registro, resguardo y entrega oportuna y pertinente de información, respecto de los niños, niñas y/o adolescentes, vigentes en la residencia.

4.1.- SISTEMA DE REGISTROS

Referencia Técnica 4.1.1	EL EQUIPO, CUENTA, CONOCE Y UTILIZA LOS SISTEMAS DE REGISTROS NECESARIOS PARA RESGUARDAR Y ENTREGAR INFORMACIÓN DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y/O ADOLESCENTES SEGÚN PERTINENCIA Y NECESIDADES.
--------------------------	---

Nivel de implementación			FORMAS DE VERIFICACIÓN O EJEMPLOS DE VERIFICADORES
Implementación débil	Implementación incipiente	Implementación adecuada	
<p>El equipo desconoce los distintos medios de registros y, por ende, no cuentan con mecanismos que permitan resguardar la información de los niños, niñas y/o adolescentes, lo que afecta la entrega oportuna de esta según pertinencia.</p> <p>Se visualiza manejo deficiente en el uso de la plataforma SIS y los módulos que la componen (RUC, Ficha residencial, registros de intervención, PII, entre otras), y la utilización de otros sistemas de registros y almacenamiento de información resultan incompletos o ausentes como carpetas individuales, libro de novedades, de sugerencias y reclamos, de visitas y salida, encuestas de satisfacción usuaria, buzón de opinión u otro.</p>	<p>El equipo conoce distintos medios de registros, pero no necesariamente saben el objetivo de su uso o cómo utilizarlos, lo que afectaría el contar con la información necesaria de los niños, niñas y/o adolescentes, su resguardo y entrega según pertinencia y necesidad.</p> <p>Se visualiza que solo manejan algunos aspectos básicos de la plataforma SIS y los módulos que la componen (RUC, Ficha residencial, registros de intervención, PII, entre otras), y el uso de otros sistemas de registro y almacenamiento resultan incompletos o desactualizados como carpetas individuales, libro de novedades, de sugerencias y reclamos, de visitas o salidas, encuestas de satisfacción usuaria, buzón de opinión u otro.</p>	<p>El equipo conoce y utiliza distintos medios de registro, que permiten resguardar la información de los niños, niñas y/o adolescentes y su entrega según pertinencia acorde a lo establecido en las OOTT y convenio y se cuenta con los verificadores de dicha gestión.</p> <p>Se visualiza manejo en el uso de la plataforma SIS y los módulos que la componen (RUC, Ficha residencial, registros de intervención, diagnósticos, PII, entre otras), y la utilización de otros sistemas de registros como: carpetas individuales, libro de novedades, de sugerencias y reclamos, de salidas y visitas, encuestas de satisfacción usuaria, buzón de opinión u otro que consideren pertinente.</p>	<p>Para determinar el nivel de implementación, mediante la observación y formulación de preguntas o consultas al equipo, se deben valorar:</p> <p>Las acciones que realizan para registrar información de los niños, niñas y adolescentes (incluye mecanismos de participación como encuestas, buzón, libro de sugerencias y/o reclamos)</p> <p>Si cuentan con alguna organización interna que permita realizar y mantener los registros actualizados establecidos por la normativa vigente, convenio, OOTT y otras disposiciones del Servicio. Se pueden solicitar ejemplos o revisar en forma conjunta registros de SIS, tales como RUC y Ficha residencial, registros de intervención, y otras como los PII, carpetas individuales, entre otros.</p> <p>Si se cumple con los lineamientos técnicos vigentes en la revisión de carpetas (anexo contenido de carpetas)</p>

5.- PROCESO DE INTERVENCIÓN

El presente ámbito apunta a valorar el trabajo del equipo en relación con la oportunidad, pertinencia y coherencia técnica de los procesos diagnósticos (si corresponde), de intervención efectuados con los niños, niñas, adolescentes y adultos que participan del proceso y redes, así como con los procesos de evaluación de avance. Además, valorar el trabajo del equipo en propiciar instancias de participación y consideración de la opinión de los sujetos de atención (incluye a adultos), proporcionadas por la residencia durante los procesos de intervención en sus distintas etapas y desarrollo.

5.1.- PROCESO DE INTERVENCIÓN:

Referencia Técnica 5.1.1	EL EQUIPO REALIZA ESTRATEGIAS PARA DESARROLLAR PROCESOS DE INTERVENCIÓN OPORTUNOS, COHERENTES Y PERTINENTES EN SUS DISTINTAS ETAPAS DE EJECUCIÓN (DIAGNOSTICO, Y/O DESARROLLO DEL PII, Y EGRESO)
---------------------------------	---

Nivel de implementación			FORMAS DE VERIFICACIÓN O EJEMPLOS DE VERIFICADORES
Implementación débil	Implementación incipiente	Implementación adecuada	
Las estrategias que implementa el equipo se concentran en el desarrollo de la convivencia y funcionamiento diario de la residencia, y no necesariamente en propiciar las distintas etapas de los procesos de intervención, (diagnóstico si corresponde) desarrollo del PII e informes de avance) para responder a los requerimientos y características del niño, niña o adolescente y su familia, dentro del marco de transitoriedad del modelo residencial.	Si bien existen estrategias para favorecer espacios de análisis, trabajo técnico profesional y definición de las principales acciones a desarrollar en las distintas etapas del proceso de intervención (diagnóstico (si corresponde) desarrollo del PII e informes de avance), estas resultan insuficientes para responder a los requerimientos y características del niño, niña o adolescente y su familia, dentro del marco de transitoriedad del modelo residencial.	El equipo desarrolla estrategias que favorecen espacios de análisis, trabajo técnico profesional y definición de las principales acciones a desarrollar en las distintas etapas del proceso de intervención, (diagnóstico (si corresponde) desarrollo del PII e informes de avance) que permiten lograr los objetivos del PII, evaluación de avance y egreso de manera que sean coherentes, pertinentes y oportunos.	Para determinar el nivel de implementación, mediante la formulación de preguntas o consultas al equipo, se deben valorar: Las acciones que se encuentran realizando para iniciar o bien desarrollar los procesos de intervención, en sus distintas etapas. Se pueden solicitar ejemplos o revisar en forma conjunta registros en la plataforma institucional, carpetas individuales, entre otros.

5.2.- PARTICIPACIÓN EN LA INTERVENCIÓN

Referencia Técnica 5.2.1	EL PROYECTO REALIZA ESTRATEGIAS QUE FAVORECEN LA PARTICIPACION DE LOS NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y ADULTOS RELACIONADOS EN SU PROCESO DE INTERVENCIÓN.
---------------------------------	---

Nivel de implementación			FORMAS DE VERIFICACIÓN O EJEMPLOS DE VERIFICADORES
Implementación débil	Implementación incipiente	Implementación adecuada	
El equipo desarrolla estrategias de encuentro con los niños, niñas, adolescentes y adultos, focalizadas en la regularización de la convivencia y funcionamiento interno de la residencia. Solo se desarrollan instancias informativas del proceso de intervención, no se propicia contar con la participación activa e involucramiento de los niños, niñas, adolescentes y adultos en el desarrollo de su proceso de intervención, impidiendo la adherencia y contar con un PII acorde a las necesidades, intereses y características de los niños, niñas, adolescentes y adultos. Las estrategias de participación se concentran en necesidades	El equipo desarrolla estrategias de participación de los niños, niñas, adolescentes y adultos, pero centradas principalmente en la regularización de la convivencia y en el funcionamiento interno de la residencia. Igualmente, se esbozan algunas estrategias de participación en el desarrollo de la intervención orientadas a establecer acuerdos de colaboración (dentro de un PII co construido) entre las necesidades observables de parte del interventor y las necesidades sentidas por el intervenido.	El proyecto desarrolla estrategias que favorecen un encuentro permanente con los niños, niñas, adolescentes y adultos; el diálogo, la participación activa e involucramiento de los niños, niñas, adolescentes y los adultos en las distintas etapas su proceso de intervención, promoviendo una relación de colaboración y de co responsabilidad en el desarrollo de la intervención, logrando la adherencia para el desarrollo de un PII acorde a las necesidades, intereses y características particulares de los niños, niñas, adolescentes y adultos.	Para determinar el nivel de implementación, mediante la formulación de preguntas o consultas al equipo, se deben valorar: Las acciones implementadas para promover la participación de los niños, niñas, adolescentes y adultos en el proceso de intervención en sus distintas etapas. Se pueden solicitar ejemplos o revisar los registros de los procesos de intervención en plataforma SIS, los objetivos y actividades consignadas en el PII y registros en carpeta individual.

observables de parte del interventor y no en las necesidades sentidas por el intervenido.			
---	--	--	--

6.- OPINIÓN DE NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES, ADULTOS Y PERSONAL DE TRATO DIRECTO

Este ámbito apunta a calificar, a través de la opinión de los niños, niñas, adolescentes, adultos y del personal de trato directo, el proceso de implementación de la residencia, considerando su bienestar subjetivo y nivel de satisfacción, en aspectos tales como espacios, equipamiento y entrega de insumos, relación con y entre el equipo, mecanismos de participación y la experiencia en la convivencia.

6.1.- OPINIÓN DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y/O ADOLESCENTES:

Referencia Técnica 6.1.1	LA RESIDENCIA ES PERCIBIDA COMO UN LUGAR SEGURO Y PROTECTOR, SU FUNCIONAMIENTO ES CONOCIDO Y FAVORECE UNA CONVIVENCIA ADECUADA PARA EL CUIDADO Y PROTECCION DE SUS DERECHOS
--------------------------	---

Nivel de implementación			FORMAS DE VERIFICACIÓN O EJEMPLOS DE VERIFICADORES
Implementación débil	Implementación incipiente	Implementación adecuada	
<p>En general, se pesquisan necesidades de mejoras, de rutina y de organización interna, en aspectos estructurales, de recursos y de ambientación.</p> <p>Se percibe la existencia de dudas respecto de los motivos de ingreso a residencia, sobre su permanencia y/o vínculo con las familias.</p> <p>No se reconocen espacios de participación y de confianza para expresar sus opiniones. Se percibe una convivencia con pares incómoda y/o desagradable, se sienten en estado de hiper alerta frente a conflictos y sensación de indefensión frente a inactividad de los adultos en la resolución de estos.</p> <p>Refieren sentimientos de inseguridad, desconocimiento a quién acudir o falta de ayuda, escucha y solución a sus inquietudes y necesidades.</p> <p>Asimismo, en las entrevistas pueden referir molestia expresa ante la falta de información, aclaración, colaboración, escucha, trato, u otras del equipo (técnico, administrativo, profesional) y/o con pares que afecten directamente su diario vivir en la residencia.</p>	<p>En general, la percepción de los entrevistados es positiva, si bien se pesquisan necesidades de mejoras, estas son factibles de superar.</p> <p>Mayoritariamente perciben la necesidad de mejorar aspectos de convivencia, organización de las rutinas e instancias que permitan responder a las dudas respecto de su permanencia y/o vínculo con las familias.</p>	<p>En general, la percepción de los entrevistados es positiva y no se levantan molestias expresas.</p> <p>Reconocen que sus opiniones son consideradas para determinar el funcionamiento de la residencia, como en los horarios, normas de convivencia. Perciben que la dotación de la residencia es acogedora, les brinda protección y cuidados. Se percibe en sus opiniones satisfacción, sentimientos de seguridad, disposición a la colaboración y a mantener un ambiente de confianza, que favorezca una convivencia de trato digno y respetuoso entre los pares y los adultos que se desempeñan en la residencia.</p> <p>De acuerdo con lo revisado en buzón de opinión (si es que se encuentra habilitado) no se evidencian reclamos, molestias u otro argumento negativo respecto del funcionamiento, trato y convivencia en la residencia.</p>	<p>Para determinar el nivel de implementación, mediante la formulación de preguntas o consultas a los niños, niñas y/o adolescentes, se debe valorar:</p> <p>La percepción y manifestación expresa de los entrevistados, respecto del buen trato, trato digno y respetuoso recibido, en donde se valore y considere la opinión de los niños, niñas y adolescentes en todos los aspectos que les atañen y, también que, para la determinación de la convivencia al interior de la residencia, las decisiones adoptadas han considerado sus intereses y sus características particulares.</p> <p>Que la percepción de los/las entrevistados sea coherente con lo planteado en todos los ámbitos durante el desarrollo de la supervisión inicial, en especial, el ámbito cotidianidad residencial, condiciones de cuidado y protección y las estrategias desarrolladas por el equipo en el proceso de intervención.</p> <p>Se cuenta con anexo Caja de Herramientas, que considera preguntas que pueden utilizarse como guía para el abordaje de esta referencia técnica.</p>

6.2.- OPINIÓN DE ADULTOS:

Referencia Técnica 6.2.1	LA RESIDENCIA ES PERCIBIDA COMO UN ESPACIO QUE FAVORECE EL CUIDADO Y PROTECCION DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y/O ADOLESCENTES, Y QUE PROPICIA INSTANCIAS DE INTERVENCIÓN ENMARCADAS EN ESTRATEGIAS PARTICIPATIVAS Y COHERENTES A SUS PROPIOS RECURSOS.
---------------------------------	--

Nivel de implementación			FORMAS DE VERIFICACIÓN O EJEMPLOS DE VERIFICADORES
Implementación débil	Implementación incipiente	Implementación adecuada	
<p>En general, en la mayoría de los entrevistados su opinión se enmarca en desconocer el funcionamiento de la residencia, los horarios para las actividades y sus normas. Se levantan necesidades de mejoras, no solamente en aspectos estructurales, de recursos y de ambientación, sino que principalmente en reconocer espacios de participación y confianza para expresar sus opiniones.</p> <p>Refieren escaso contacto con el equipo, desconociendo el objetivo de trabajo o bien lo que debiese realizarse para que el niño, niña y/o adolescente egrese de la residencia.</p> <p>Asimismo, en las entrevistas pueden referir molestia expresa ante la falta de información, aclaración, colaboración, escucha, trato, u otras del equipo (técnico, administrativo, profesional). Se aprecia desconocimiento donde, a quién, cómo, señalar su disgusto, duda, opinión, etc. en el proyecto.</p>	<p>En general, la percepción algunos de los entrevistados son positivos, si bien se pesquisan necesidades de mejoras, estas son factibles de superar.</p> <p>Mayoritariamente perciben la necesidad de mejorar la entrega de información de los niños, niñas, y/o adolescentes, su estado, requerimientos de apoyo y respuesta u otra, de parte del equipo.</p> <p>Refieren mejoras en regular la frecuencia de contactos con el equipo, conocer los objetivos de trabajo o bien lo que debiese realizarse para que el niño, niña y/o adolescente egrese de la residencia.</p> <p>Se perciben en sus opiniones aspectos positivos en el trato recibido, pero se advierte que no identifica claramente quienes, y en que se desempeñan o que papel cumplen en el cuidado de los niños, niñas y/o adolescentes.</p>	<p>En general, la percepción de los entrevistados es positiva y no se levantan molestias expresas.</p> <p>Se muestran de acuerdo con que sus opiniones son consideradas para definir objetivos de trabajo en la intervención, reconociéndose protagonistas de la solución.</p> <p>Refieren conocer el funcionamiento de la residencia, los horarios, normas de convivencia, actividades, ya que mantiene contacto permanente, directo y claro con el equipo de la residencia y con los propios niños, niñas y/o adolescentes, a fin de conocer su estado y las necesidades de colaboración.</p> <p>Se percibe en sus opiniones satisfacción, sentimientos de confianza, disposición a la colaboración y de respeto para con los adultos (profesionales, técnicos, administrativos) que se desempeñan en la residencia.</p>	<p>Para determinar el nivel de implementación, mediante la formulación de preguntas o consultas a los adultos, se debe valorar:</p> <p>La percepción y manifestación expresa de los entrevistados, respecto del buen trato, trato digno y respetuoso recibido, en donde se valore y considere la opinión de los adultos en todos los aspectos que les atañen y, también las decisiones adoptadas han considerado sus intereses y sus características particulares.</p> <p>Que la percepción de los/las entrevistados sea coherente con lo planteado en todos los ámbitos abordados durante el desarrollo de la supervisión inicial, en especial, el ámbito cotidianidad residencial, condiciones de cuidado y protección y las estrategias de participación desarrolladas por el equipo en el proceso de intervención.</p>

6.3.- OPINIÓN DEL PERSONAL DE TRATO DIRECTO:

Referencia Técnica 6.3.1	EL PROYECTO ES PERCIBIDO COMO UN ESPACIO EN DONDE SE IMPLEMENTAN ESTRATEGIAS QUE FACILITA LA EJECUCIÓN DE SUS LABORES, LA PROMOCIÓN DE COMPETENCIAS Y EL TRABAJO COLABORATIVO.
--------------------------	--

Nivel de implementación			FORMAS DE VERIFICACIÓN O EJEMPLOS DE VERIFICADORES
Implementación débil	Implementación incipiente	Implementación adecuada	
<p>Desde las entrevistas se aprecia que cuentan con motivación e interés para desarrollar su trabajo adecuadamente, sin embargo, se advierten necesidades de mejoras, en aspectos estructurales, de recursos y de ambientación. También expresan mejoras en aspectos relacionados con el desarrollo de un trabajo de colaboración y de equipo con los profesionales, especialmente ante situaciones que demandan preparación y conocimiento especializado, que les oriente y acompañe en estos contextos y en forma regular.</p> <p>A partir de las opiniones, se percibe desconocimiento o poca claridad de los objetivos del proyecto, de sus funciones y competencias para favorecer relaciones positivas con los niños, niñas y/o adolescentes, que no cuentan con instancias o reuniones suficientes con el equipo residencial en donde puedan obtener orientación y respuesta a las consultas o dudas referidas a su quehacer para la mejora de su desempeño.</p>	<p>En general, la percepción de los entrevistados es positiva. No obstante, se perciben áreas de mejoras, factibles de subsanar.</p> <p>Se reporta que han participado en distintos espacios, en donde reciben instrucciones, orientaciones respecto de las actividades y acciones que deben realizar; en estos también se entregan las normativas y protocolos. No obstante, se pesquisa necesidad de desarrollar mayores estrategias para el trabajo en equipo con los profesionales.</p> <p>Se encuentra pendiente la ejecución de espacios formativos para desarrollar competencias que permitan relacionarse positivamente con los niños, niñas y/o adolescentes, privilegiando el buen trato, la transparencia, el respeto mutuo y la confianza como forma de desarrollar la convivencia.</p>	<p>En general, la percepción de los entrevistados es positiva y no se levantan molestias expresas.</p> <p>Se explicitan las acciones desarrolladas en el proceso de implementación, que favorecen la organización de sus funciones, la importancia del trabajo en equipo, socialización y abordaje de la normativa y protocolos; se cuenta con el apoyo y colaboración del equipo profesional en forma regular. Se percibe la existencia y promoción de espacios formativos y de perfeccionamiento para relacionarse positivamente con los niños, niñas y/o adolescentes, privilegiando el trato digno y respetuoso, transparencia y confianza como formas habituales de convivencia.</p>	<p>Para determinar el nivel de implementación, mediante la formulación de preguntas o consultas al personal de trato directo, se debe valorar:</p> <p>Que la percepción de los/las entrevistados sea coherente con lo planteado en todos los ámbitos durante el desarrollo de la supervisión inicial, en especial el ámbito recursos humanos y condiciones de cuidado y protección.</p>

7.- HECHOS CONTINGENTES O DE CRISIS:

El presente ámbito se aplica cada vez que sea necesario y este apunta a calificar el procedimiento realizado por parte del proyecto frente a hechos asociados a vulneración de derechos a niños, niñas y/o adolescentes eventualmente constitutivos de delito (resoluciones exentas, N° 155 y N° 307 y memorándum N° 82, todos del año 2022, o cualquiera que les sustituya) así como el abordaje de situaciones de crisis o contingencia que no están contempladas en la normativa anterior, tales como fallecimientos, reclamos, entre otros.

7.1.- HECHOS ASOCIADOS A VULNERACIÓN DE DERECHOS O CONTINGENCIA

Referencia Técnica 6.3.1	EL PROYECTO ANTE UN HECHO DE VULNERACIÓN DE DERECHOS O CONTINGENCIA QUE SE PRODUZCA EN CONTRA DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y/O ADOLESCENTES BAJO SU CUIDADO, DESARROLLA ESTRATEGIAS DE PROTECCIÓN, CONTENCIÓN, CONFIDENCIALIDAD Y PREVENCIÓN.
---------------------------------	---

Nivel de implementación			FORMAS DE VERIFICACIÓN O EJEMPLOS DE VERIFICADORES
Implementación débil	Implementación incipiente	Implementación adecuada	
<p>El equipo no conoce las normativas dispuestas por el Servicio en materia de eventuales hechos constitutivos de delitos, asociados a vulneración de derechos, su procedimiento, plazos, registros y documentación o la normativa vigente para el abordaje de otras situaciones de contingencia o de crisis.</p> <p>Si bien, se han desarrollado espacios formativos estos no han sido focalizados en estas materias, por ende, el equipo no estaría preparado para abordar estas situaciones y, tampoco, cuentan con información o inducción del uso del Módulo RUC de la plataforma SIS.</p>	<p>Si bien, el equipo desconoce o conoce en forma incipiente, las resoluciones asociadas a eventuales hechos constitutivos de delito, de vulneración de derechos, y aquellas normativas con que cuenta el Servicio frente a determinadas situaciones o contingencias, igualmente han desarrollado espacios formativos que permitan abordar este tipo de hechos y que, en la medida que se refuercen e internalicen estas materias se encontrarían en condiciones para aplicarlos de forma efectiva. No obstante, el equipo reconoce necesidad de contar con mayor conocimiento en el caso que se presenten este tipo de situaciones de contingencia y, especialmente, para aplicar la Resolución Exenta N° 155.</p> <p>El equipo se encuentra preparado para desarrollar estrategias de contención y confidencialidad, pero se reconoce debilidad para actuar acorde a los procedimientos definidos en las resoluciones, en cuanto protección e interrupción, así como también en la generación de medidas preventivas, de mitigación y/o remediales que permita evitar la ocurrencia de nuevas situaciones.</p>	<p>El equipo conoce y aplica procedimientos establecidos de acuerdo con las resoluciones asociadas ante eventuales hechos constitutivos de delito, de vulneración de derechos, (plazos, acciones, verificadores, modulo, RUC, otras). Frente a posibles contingencias, conocen las normativas vigentes para su abordaje.</p> <p>Han desarrollado espacios formativos para conocer y aplicar la Resolución Exenta N° 155 (u otra que la sustituya) y otras normativas emanadas por el Servicio, manifestando que se encuentran en condiciones para aplicarlas según pertinencia.</p> <p>El equipo se encuentra preparado para desarrollar estrategias de protección e interrupción adscritos a la norma, aquellas relacionadas a favorecer estrategias de protección contención y confidencialidad, pero también medidas preventivas, de mitigación y/o remediales a partir de un análisis de causas que permita evitar la ocurrencia de nuevas situaciones.</p>	<p>Para la determinación del nivel de implementación, mediante la observación y consultas al equipo, se debe valorar:</p> <p>Que el equipo conozca y comprenda la aplicación que demandan las resoluciones que abordan hechos eventualmente constitutivos de delitos y se han generado espacios formativos.</p> <p>Asimismo, según pertinencia, abordar alguna situación de contingencia, a fin de indagar sobre la estrategia de abordaje utilizada, acciones realizadas y resultados, levantando necesidades de mejoras, apoyos e ideas desde los propios intervinientes.</p> <p>Además, según pertinencia, revisar las situaciones que podrían demandar el levantamiento de la Resolución Exenta N° 155, indagando en su conocimiento respecto a esta materia, su registro en plataforma, verificadores exigidos, contenido en la información, plazos y principalmente las acciones de denuncia, protección y contención, asegurando el resguardo a la confidencialidad, y las medidas preventivas, de mitigación y correctivas que realiza el proyecto.</p>