



Gobierno de Chile  
Servicio Nacional de Menores

## **BASES TÉCNICAS ESPECÍFICAS**

### **MODALIDAD RESIDENCIAS DE PROTECCIÓN PARA MAYORES**

## INDICE

1. Definición de la residencia
2. Objetivos
3. Resultados esperados
4. Descripción del proceso de trabajo
5. Localización
6. Orientaciones técnicas a garantizar en la ejecución

## 1. Definición de la residencia.

Son aquellas destinadas a proporcionar, de forma estable, a los niños, niñas y adolescentes separados de su medio familiar, alojamiento, alimentación, abrigo, recreación, estimulación precoz, apoyo afectivo y psicológico, asegurando su acceso a la educación, salud y a los demás servicios que sean necesarios para su bienestar y desarrollo.

## 2. Objetivo general.

Asegurar condiciones fundamentales de vida, de cuidado, provisión, participación y buen trato que favorezcan el desarrollo autónomo del niño y el restablecimiento de los derechos vulnerados, particularmente, el derecho a vivir en familia.

### 2.1 Objetivos específicos.

- Asegurar una adecuada calidad de vida y satisfacción de los derechos de alimentación, salud, educación, recreación, vestuario, higiene, y seguridad.
- Entregar un trato afectuoso y respetuoso, y garantizar el derecho de opinar y participar en las decisiones que lo involucran.
- Contribuir a fortalecer la capacidad parental de la familia o adultos significativos, directamente o conforme a las sugerencias realizadas por programas de fortalecimiento familiar o protección especializados, cuando éstos operen en la residencia.
- Favorecer autonomía de niños, niñas y adolescentes y preparar para la vida independiente cuando no sea posible la reintegración familiar.
- Coordinar acciones con las redes locales, que permitan favorecer la obtención de servicios requeridos.

## 3. Resultados esperados.

**Los resultados esperados se evaluarán periódicamente a través de la supervisión semestral y anual, a partir de la cual se emitirán los informes correspondientes con los logros del proyecto.**

- 100% de niñas, niños y adolescentes ingresados, cuentan con necesidades de provisión (alimentación, vestuario, higiene, seguridad, salud y otros) y de buen trato, cubiertas.
- 100% de situaciones donde no existe buen trato por parte del personal del centro residencial o por externos al mismo, se investigan y se toman medidas, por parte del organismo colaborador para la protección del niño, niña o adolescente.
- 100% de los niños/as y adolescentes con necesidades de reparación se derivan a proyectos especializados.
- 100% de las familias y/o adultos significativos existentes, son contactados favoreciendo la vinculación y capacidades parentales, siempre y cuando no existan contraindicaciones del tribunal o de proyectos especializados tratantes.
- 100% de niñas, niños y adolescentes ingresados, cuentan con plan de trabajo, acorde a sus características y necesidades.
- 100% de niños, niñas y adolescentes, residiendo en el centro, reciben orientaciones y acciones para la auto-valencia de acuerdo a su etapa de desarrollo e historia de vida.
- 100% de niñas, niños y adolescentes ingresados, con requerimientos de atención especial, derivados a proyectos ambulatorios de la red social o de SENAME.
- 100% de las coordinaciones locales necesarias para la atención de niñas, niños y adolescentes, son realizadas.
- 80% de niños, niñas y adolescentes ingresados, con procesos favorables de superación de vulneraciones, o en condiciones de egreso a su familia.

## 4. Descripción del proceso general de trabajo en la residencia.

En estas residencias, se visualizan a lo menos 4 momentos:

**Ingreso y acogida:** Se entiende por ingreso, el registro del mismo y la recopilación de los principales antecedentes de la situación del niño/a. En paralelo a esta acción cursa el proceso de acogida y contención. En esta fase es relevante, al menos, que se informe al niño, niña o adolescente del motivo y objetivo por los

cuales estará en la residencia, y se responda a sus inquietudes, se le presente al personal que estará a cargo de su cuidado y demás niños/as de la residencia o grupo, se le den a conocer las reglas de convivencia diaria y de funcionamiento; la distribución interna, tomando en cuenta edad, sexo y ciertas características específicas del desarrollo evolutivo; la provisión de los elementos necesarios de aseo, vestuario, y alimentación, entre otros aspectos.

**Evaluación:** Consiste en una verificación de las evaluaciones con que el niño, niña y adolescente ingresa a la residencia, sus antecedentes médicos, sociales, evaluaciones psicológicas previas (historia de vida, factores de riesgo, recursos personales, redes familiares o significativas de apoyo a los niños, niñas y adolescentes, etc.), y de las necesidades educacionales, de salud u otras que sustenten las acciones y planes a desarrollar con éste/a, de manera que se sustenten las intervenciones a efectuar por los programas externos y abordar situaciones de crisis que se pudieran producir durante su estadía. En este aspecto, los profesionales de la residencia deben guardar absoluta reserva acerca de los antecedentes diagnósticos tanto del usuario/a, como de sus familias, respecto de agentes ajenos a la intervención. Conjuntamente, se busca generar y fortalecer en ellos/as una percepción de seguridad, de sentirse protegidos, cuidados y respetados.

**Desarrollo del plan de trabajo:** Corresponde a un plan de intervención individual, que contiene los objetivos y acciones a desarrollar con el niño, la niña, el adolescente, recogiendo los elementos detectados en el diagnóstico, tales como: vulneraciones de derecho que lo afectan, situación familiar, etapa del desarrollo evolutivo en que se encuentre, enfoque de género, entre otros, en pos de proveer las necesidades requeridas por éste en las distintas áreas fundamentales para su desarrollo integral.

Este plan debe estar en concordancia con los programas de intervención que estén ejecutándose paralelamente en la residencia, manteniendo siempre un carácter flexible, sujeto a las modificaciones propias del proceso, que releve el fortalecimiento de la vinculación afectiva, de las competencias parentales y de inserción a la vida comunitaria.

El plan de trabajo individual consignará:

1. Un diagnóstico de la situación del niño/a, (a partir de la información del Tribunal, de los informes de derivación, del propio niño/a o terceros significativos)
2. Objetivos del plan con el niño/a o adolescente, tomando en cuenta lo establecido en el proyecto de fortalecimiento familiar o especializado pertinente, cuando corresponda.
3. Las áreas de intervención, las actividades programadas y los responsables de su ejecución.
4. Resultados esperados y tiempo estimado de la intervención.

Las acciones ejecutadas por la residencia a favor del niño/a deberán ser registradas. Los instrumentos a utilizar en este caso serán: el Plan de Trabajo Individual (PTI) y el registro de actividades del PTI, que debe consignar; fecha de realización de dichas actividades, personas que las ejecutaron; resultados o avances de las mismas, sugerencias u observaciones individuales y cuando sea pertinente los documentos que acreditan su ejecución, todo ello de conformidad a las condiciones y plazos establecidos en el PTI. Este registro deberá ser actualizado permanentemente.

En cumplimiento a la normativa vigente, los directores de las residencias deben informar a lo menos cada 6 meses al tribunal que ordenó el ingreso del niño; niña o adolescente, de la evolución de la situación de internación, dentro de un período de tres a seis meses posterior al ingreso, siendo responsabilidad de la dirección del establecimiento facilitar la supervisión e informar a SENAME de los resultados de la misma.

**Egreso:** Etapa donde se evalúa el plan de trabajo desarrollado con el niño, niña o adolescente, lo que debe quedar expresado en un informe final, que se hace llegar al tribunal competente. Al mismo tiempo, ellos/as deben ser informados y preparados por el equipo para el egreso, considerando las condiciones para el reintegro familiar en forma paulatina y sistemática.

El niño/a o adolescente, y su familia cuando corresponda, deberán ser oportunamente informados de las condiciones en que egresa. Deberá existir una fase de preparación del niño/a para el egreso, en conjunto con el proyecto de Fortalecimiento Familiar o especializado (en los casos que se trabaje con estos) que le permita cerrar adecuadamente el ciclo de la estadía en la residencia y adaptarse a sus nuevas circunstancias. Sólo se procederá el egreso con la orden del Tribunal respectivo.

Se deben registrar las acciones desarrolladas en cada caso, la fundamentación del egreso, fecha, lugar de egreso y con quién egresa, y N° de orden del Tribunal respectivo.

## 5. Localización.

A los aspectos ya considerados en la localización, se debe:

- Asegurar la accesibilidad a los servicios necesarios para los niños, niñas y adolescentes, para ello los centros deben considerar en su ubicación, la proximidad de servicios como educación, salud, recreación u otros requeridos.

## 6. Orientaciones técnicas a garantizar en la ejecución.

Ambitos	Requisitos técnicos básicos
<b>Sujeto</b>	Niños, niñas y adolescentes preferentemente entre 6 y 17 años 11 meses y 29 días. Excepcionalmente jóvenes mayores de 18 años y menores de 24 años, cuando se encuentren cursando estudios superiores acreditados. Indicador: La propuesta define claramente la cobertura territorial, mensual y anual de niños y niña a atender.
<b>Vía de ingreso</b>	100% de los casos deben ser derivados a la residencia, desde los tribunales correspondientes.
<b>Tiempos de permanencia</b>	El ingreso no se decretará por un tiempo superior a un año. La medida será revisada por el tribunal cada seis meses, para lo cual la residencia informará oportunamente acerca de la situación del niño/a. Podrá renovarse en esos mismos términos y condiciones, mientras subsista la causal que le dio lugar y el tribunal así lo determine.
<b>Criterios de trabajo</b>	Las residencias deben proveer servicios integrales a los niños, niñas y adolescentes, con énfasis en los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de los servicios prestados, considerando el cuidado personal, el buen trato, convivencia, participación, alimentación acorde a las necesidades nutricionales (atendidos factores de edad, características de desarrollo, carencias nutricionales, entre otros), vestuario e implementos de higiene personal suficientes y adecuados, y materiales escolares requeridos.</li> <li>• Atención personalizada, se requerirá del acompañamiento constante y permanente por parte de la residencia, con respecto a las necesidades de cada sujeto. Esto representa poner en práctica todas aquellas disposiciones especiales emanadas de la intervención ambulatoria, intervención inmediata frente a crisis, control de visitas, administración de medicamentos (indicados por médico tratante), revisión o supervisión de tareas u otras indicaciones pertinentes formuladas por el proyecto ambulatorio de atención especializada si corresponde.</li> <li>• Contribución a la restitución de derechos vulnerados, facilitando el acceso a la salud, educación, y a todos los ámbitos de socialización compatibles con el proceso de vida de cada niño/a y adolescente.</li> <li>• Propiciar la reunificación familiar y el fortalecimiento de competencias parentales, en los casos que esto sea posible, y de acuerdo a lo definido por el programa especializado.</li> <li>• Favorecer la generación y fortalecimiento de recursos personales para la autonomía, de acuerdo a la etapa de desarrollo de los residentes y la realidad familiar de cada caso.</li> <li>• Promover la integración social: la residencia facilitará actividades con el objetivo de lograr la integración comunitaria. Al respecto, se facilitará y estimulará el acceso a actividades sociales y culturales de la comunidad y a actividades religiosas de acuerdo a su credo.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaborar con el proyecto de Fortalecimiento Familiar o especializado (cuando corresponda) en las acciones técnicas que estos indiquen respecto de niños/as atendidos.</li> </ul>
<p><b>Articulaciones territoriales</b></p>	<p>Se consideran relevantes las articulaciones institucionales en los territorios, en términos de brindar el apoyo social que los sujetos de atención requieren. Para ello, debe contar con información sobre los actores que se encuentran trabajando en el territorio, y con una coordinación que facilite una acción colaborativa en pro de favorecer la atención de niños/as y adolescentes.</p> <p>En este sentido, es clave trabajar la relación con salud, educación y demás servicios que sean necesarios.</p> <p>Al mismo tiempo, se deben establecer articulaciones con la oferta de la red de Sename en el territorio.</p> <p>Es conveniente que las residencias desarrollen redes de trabajo con municipios y organismos de la comunidad.</p> <p>El propósito de estas coordinaciones es que los niños, niñas y adolescentes atendidos accedan a políticas sociales y de servicios, en cuanto se espera que la residencia se constituya en uno de los actores relevantes para la construcción de un sistema local de protección de derechos de la infancia.</p>
<p><b>Enfoque de género</b></p>	<p>Los proponentes con población mixta, deben consignar en la propuesta la información desagregada por sexo, tanto en el diagnóstico del proyecto como en la experiencia anterior de trabajo, si ésta es pertinente a la actual presentación, con un breve análisis que considere las similitudes y diferencias tanto de la situación de vulneración de derechos que afectan a niños y niñas, como de sus tiempos de permanencia. Al mismo tiempo, deben plantear algún objetivo o meta tendiente a trabajar el tema de género con niños y niñas.</p> <p>De igual manera, deben considerar la incorporación de este enfoque en los informes de avance e incluir, en el informe de evaluación anual, un análisis de género sobre la base del trabajo desarrollado a lo largo de un año, lo que permita dar cuenta de la relación entre el tipo de derecho vulnerado, la gravedad del daño y el sexo de las personas afectadas, así como evidenciar los diversos cambios experimentados.</p> <p>Es también necesario, tanto cuando se tiene población mixta o de un solo sexo, agregar otras iniciativas como las abajo reseñadas :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Históricamente quienes se han involucrado en los programas de SENAME son las mujeres (abuelas, tías, madres y otras), por tanto es importante incentivar la participación de la familia, especialmente de figuras significativas masculinas (adultos) en las distintas actividades que se realicen en el centro, (entrevistas, talleres u otras), siempre y cuando no afecte el interés superior del niño/a, o no exista alguna orden en sentido contrario del tribunal.</li> <li>• Considerar la opinión de niños y niñas para la realización de las distintas actividades que desarrollan el centro, respetando sus intereses y evitando que los estereotipos de género coarten la posibilidad de participación de cada sexo.</li> <li>• La posibilidad de contar en el equipo de trabajo, con profesionales que tengan alguna formación en género, ya sea por su propia experiencia, o por estudios acreditados.</li> </ul> <p>En el punto 6 del formulario de proyectos, se debe consignar, de manera resumida, la o las estrategias y/o metodologías de trabajo para la intervención desde un enfoque de género.</p>

<p><b>Recursos humanos</b></p>	<p>El equipo básico de una residencia debe estar conformado por un/a encargado/a de residencia, profesionales educadores, manipuladora de alimentos y auxiliar-estafeta.</p> <p>Es indispensable que este personal sea seleccionado en un proceso que permita asegurar su idoneidad. En términos generales, las personas seleccionadas para un cargo, deberán acreditar experiencia, logros curriculares y con un manejo óptimo de las relaciones interpersonales.</p> <p>También es imprescindible que se adopten las medidas necesarias para asegurar el apoyo de personal profesional o directivo disponible, en horarios vespertinos y fines de semana, a los equipos de educadores.</p> <p><b>Encargada/o residencia</b> Preferentemente profesional de las ciencias sociales, con experiencia en trabajo con infancia, en dirección y administración de recursos humanos y materiales, con habilidades para la resolución de conflictos e intervenciones en situaciones de crisis, con capacidad de liderazgo, conducción y trabajo en equipo.</p> <p><b>Educador (a) de trato directo</b> Técnico/a, auxiliar social o educador/a especializado en temas de infancia, con experiencia, capacidad y habilidades para desarrollar actividades formativas y educativas con niños/as y adolescentes, capacidad para trabajo en equipo y habilidad para la resolución de conflictos en situaciones de crisis. Estabilidad emocional. La proporción debe ser de 10 a 12 niños/as por educador/a en jornada completa. Esta correlación deberá tomar en consideración el rango etéreo de los niños/as atendidos/as.</p> <p><b>Manipuladora de alimentos</b> Estudios básicos completos y conocimiento de manejo y manipulación de alimentos, con experiencia y motivación para trabajar con niños, niñas y adolescentes.</p> <p><b>Auxiliar</b> Estudios básicos completos, experiencia en limpieza, aseo, reparaciones y estafeta, motivación para desempeñar su actividad, capacidad de contacto interpersonal adecuado, sociabilidad y buenas relaciones personales, capacidad para acatar normas o reglas.</p> <p><b>Profesionales</b> Las instituciones deben disponer de horas profesionales (psicólogo/a, asistente social, profesores, nutricionista u otros), para apoyar y orientar aspectos específicos de la intervención con los niños/as, contribuyendo así a la calidad de la atención. La proporción debe ser de un profesional por cada 20 a 25 niños/as, en jornada completa..</p>
<p><b>Recursos materiales mínimos</b></p>	<p><u>Respecto de la infraestructura, la residencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe estar emplazada en un lugar de fácil acceso.</li> <li>• No debe estar ubicada en zonas de riesgo inminente para la salud o seguridad.</li> <li>• Debe reunir las condiciones de salubridad, seguridad, ventilación, iluminación, calefacción y equipamiento, las que deben ser constatadas por instancias especializadas, y avalado por el informe técnico pertinente.</li> <li>• Deberá permitir una atención lo más personalizada posible.</li> </ul> <p><u>Específicamente, deberá contar con:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de habitaciones y baños, pertinentes a la cobertura del proyecto y diferenciados por sexo.</li> <li>• Número de oficinas o salas necesarias para desarrollar el trabajo.</li> <li>• Baño para el personal y para el público, accesible a niños/as que visiten el centro.</li> <li>• Sala de recepción.</li> <li>• Sala de reuniones.</li> <li>• Sala multiuso para talleres.</li> <li>• Sala de estar con sillones y televisor.</li> <li>• Condiciones de seguridad para el personal y público, tales como salidas de emergencia, extintores de acuerdo a normativas y certificaciones de instalaciones eléctricas, entre otros.</li> </ul>

	<p><u>Respecto del equipamiento</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se requerirá como mínimo, un computador con las siguientes condiciones: procesador Pentium IV 2.8 MGS, o equivalentes, disco duro no inferior a 20 GB, memoria mínimo 512 MB RAM u otro, unidades de disco de 3 ½ pulgada de alta densidad y unidades lecto - grabador (opciones de multimedia son necesarias por las características del software actual), impresora, tarjeta fax-modem, conexión con Internet que permita correo electrónico. Sistema operativo Windows 2000 o superior, programas Office 2000 con Access incluido. Navegador Internet Explorer 6.0 o superior. Un ADSL mínima de 512.</li><li>• Teléfono, fax y correo electrónico.</li></ul>
--	--