



## Procedimiento Ejecución de Programas Residenciales

Código: P-SGC-016

Página 1 de 9

Revisión: 00

Recha de Rev.: FEB.2020

### OBJETIVOS

Establecer el procedimiento para llevar a cabo la ejecución de las Residencias que ejecuta la Fundación Ciudad del Niño en el país, en la modalidad Residencias para mayores con Programa Especializado Adosado (REM PER) de acuerdo a los estándares institucionales y a lo establecido en el convenio.

### ALCANCE

Aplica a todas las Residencias que ejecuta la Fundación; durante el período fijado para su desarrollo, en el Convenio correspondiente.

### DEFINICIONES

**Usuarios:** NNA y/o sus familias que son atendidas en las distintas Residencias.

**Co-Garantes:** Conjunto de organizaciones y/o personas de un territorio, que trabajan con un objetivo común y gestionan estrategias y acciones entre sí para colaborar en los procesos de intervención de los NNA y sus familias.

**Organismos Derivantes:** Se refiere a las instituciones como Tribunales, Colegios, Consultorios, Oficina de Protección de la Infancia, entre otras, que solicitan el ingreso de uno o más usuarios a las Residencias.

**SENAINFO:** Base de datos y sistema de registro de información establecido por el Servicio Nacional de Menores

**Circular N°5 (ex 2308):** Procedimiento del SENAME que establece la obligación de denunciar por parte de los ejecutores de proyectos, ante hechos eventualmente constitutivos de delito o maltrato físico o psicológico en contra de niños, niñas o adolescentes

### DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Bases Técnicas y Administrativas de Licitación Residencias (SENAME)
- Convención Internacional de los Derechos del Niño.
- Proyecto licitado correspondiente.
- Ley de Tribunales de Familia, N° 19.968.
- Ley de Subvenciones, N° 20.032.
- Nota Técnica N° 6/19 de SENAME.
- Circular N°5 (ex 2308)
- Guía de Residencias Fundación Ciudad del Niño
- Instructivo Actuación frente a Situaciones de Vulneraciones de Derechos (I--002)
- Instrucciones para Presentar un Reclamo por Disconformidad con el Servicio Recibido" (D-SGC-006)
- Procedimiento Servicio No Conforme (P-SGC-009).

Preparado por: Director(a) de Operaciones Sociales

Fecha: 13 /02 /2020

Firma:

Revisado por: Comité de Gestión de la Calidad

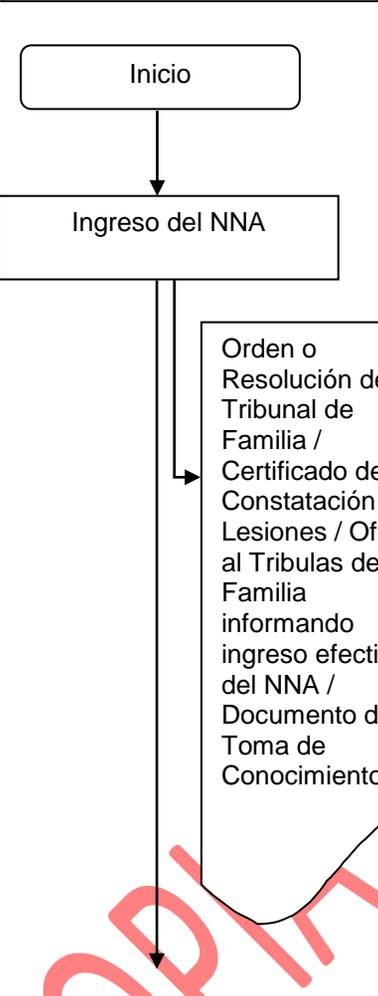
Fecha: 13 /02 /2020

Firma:

Aprobado por: Director Ejecutivo

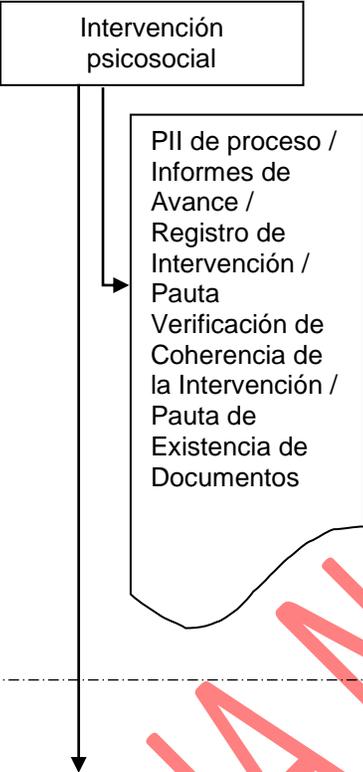
Fecha: 13 /02 /2020

Firma:

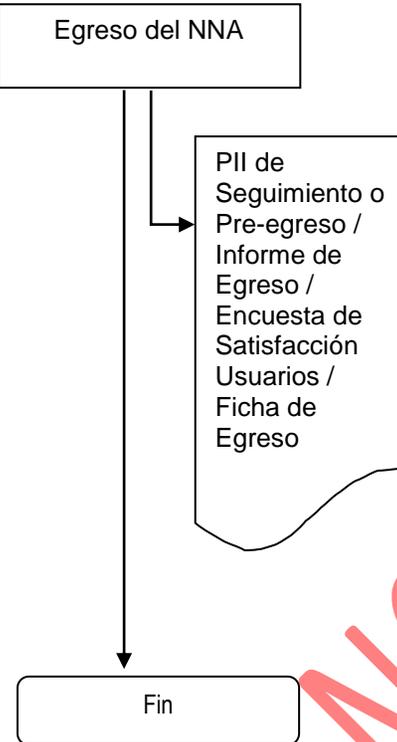
QUIÉN	HACE QUÉ	CÓMO, CUÁNDO Y CON QUÉ
<p>Director(a) de Programa / Dupla Psicosocial / Cuidador(a) Sustituto(a) / Encargado(a) de Salud / Encargado(a) de Estudios / Manipulador(a) de Alimentos</p>		<p>El Director(a) de Programa realiza el ingreso del NNA a la Residencia, ejecutando las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar al adulto que traslada al NNA, la <b>Orden o Resolución del Tribunal de Familia</b>, que instruye el ingreso a la Residencia, en su defecto, se debe solicitar al Tribunal de Familia, a primera hora del día hábil siguiente.</li> <li>• Verificar y registrar el estado de salud del NNA, requiriendo a la autoridad (Carabineros, personal del Tribunal u otra) que hace el traslado del NNA, el <b>Certificado de Constatación de Lesiones</b>, emitido por la entidad de salud correspondiente. De no ser así, lo debe realizar el personal de la Residencia durante las 24 horas siguientes de efectuado el ingreso.</li> <li>• Si en el <b>Certificado de Constatación de Lesiones</b>, se registran evidencias de abuso sexual o maltrato grave constitutivo de delito, se debe realizar la denuncia a Carabineros o directamente a la Fiscalía y al Tribunal de Familia y activar la circular nº5 (ex 2308), en caso que no se hubiere realizado.</li> <li>• Solicitar la incorporación de la Directora(a) del Programa como parte interviniente en la causa (a través de Oficio para garantizar acceso a SITFA).</li> <li>• Enviar <b>Oficio al Tribunal de Familia</b>, en que se informe el ingreso efectivo del NNA a la Residencia, dentro de las 24 horas siguientes al ingreso.</li> <li>• Asignar casa o cabaña para el NNA que ingresa</li> <li>• Asignar la Dupla Psicosocial encargada del caso</li> <li>• Asignar al Cuidadora Sustituto encargada del NNA que ingresa</li> <li>• Junto al Cuidador Sustituto, efectua el proceso de acogida del NNA, de acuerdo a lo establecido en la Guía de Residencias.</li> <li>• Solicitar la firma del "<b>Documento de Toma de Conocimiento</b>" a los NNA y familias.</li> <li>• Reemplazar por: Informar a las familias acerca del ingreso y las condiciones durante la estadía.</li> <li>• Dar a conocer a los NNA y familias, el Documento "<b>Instrucciones para Presentar un Reclamo por Disconformidad con el Servicio Recibido</b>" (D-SGC-006)</li> </ul> <p>El Encargado/a de Salud de la Residencia revisa los antecedentes de salud del NNA y realiza la inscripción en el sistema de salud primaria (CESFAM correspondiente).</p>

QUIÉN	HACE QUÉ	CÓMO, CUÁNDO Y CON QUÉ
		<p>La Dupla Psicosocial que designe el Director(a) del Programa, realiza las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confeccionar la Carpeta Individual del NNA, la que debe contener a los 30 días, los antecedentes del NNA, de acuerdo a las instrucciones vigentes de SENAME.</li> <li>• Revisar los antecedentes del caso, provenientes del Tribunal de Familia en el sistema SIFTA</li> <li>• Realizar el ingreso al sistema escolar.</li> <li>• Efectuar el ingreso de los antecedentes del NNA al SENAINFO, dentro de las 72 horas desde el ingreso del NNA.</li> <li>• Solicitar los Certificados de Redes Familiares a Tribunal de Familia, en un plazo no superior a 5 días desde el ingreso del NNA</li> </ul> <p>De forma paralela y durante el tiempo de permanencia del NNA en la Residencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Cuidador(a) Sustituto(a) es responsable de:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el acompañamiento y cuidado cotidiano de los NNA durante toda su estadía en la Residencia.</li> <li>• Ejecutar las rutinas de funcionamiento establecidas en la Residencia y de todas aquellas tareas encomendadas por el Director/a del Programa.</li> <li>• Poner en conocimiento del Director(a) del Programa y de los Profesionales, la evolución de los NNA durante su permanencia.</li> </ul> </li> <li>• El Encargado(a) de Salud es responsable de:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar los protocolos de salud y administración de medicamentos</li> <li>• Gestionar las horas de atención de los NNA con los centros de salud o profesionales especialistas.</li> <li>• Informar las horas de atención médica de los NNA a las Cuidadoras y/o la Dupla Psicosocial, para asegurar las asistencias a las mismas.</li> </ul> </li> <li>• El Encargado(a) de Estudios es responsable de:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar la incorporación de los NNA a los establecimiento educacionales.</li> <li>• Apoyar el proceso educativo de los NNA, acompañando el aprendizaje y la realización de tareas escolares.</li> </ul> </li> <li>• Manipuladora de Alimentos es responsable de:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparación y entrega de la alimentación básica, mediante la ejecución de minutas saludables y nutritivas.</li> <li>• Mantener y cautelar las condiciones de orden e higiene de los utensilios, espacios y los alimentos.</li> </ul> </li> </ul>

QUIÉN	HACE QUÉ	CÓMO, CUÁNDO Y CON QUÉ
<p>Dupla Psicosocial</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-bottom: 10px;">Profundización diagnóstica</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-left: 100px;">                     PII de Inicio / Informe de Diagnóstico o Profundización Diagnóstico / Registro de Intervención                 </div>	<p>Dentro de los primeros 30 días de ingresado el niño/a al Programa, la Dupla de Profesionales encargados de la intervención, deben elaborar el <b>Plan de Intervención Individual de Inicio (PII de Inicio) (F-SGC-031)</b>, el cual contempla la profundización diagnóstica y las gestiones destinadas a la protección de los niños/as y adolescentes, cuando corresponde. Este <b>Plan de Intervención Individual de Inicio (PII de Inicio)(F-SGC-031)</b>, debe ser firmado por el niño, niña y adolescente (según edad, etapa de desarrollo y necesidades especiales), además del adulto responsable y la Dupla de Profesionales a cargo.</p> <p>La Profundización Diagnóstica, contempla, a lo menos, las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas con él o los NNA y adultos, orientadas a conocer sus expectativas, necesidades, recursos, su historia de vida, situaciones de vulneración, entre otros;</li> <li>• Entrevistas a referentes significativos, orientadas a obtener información complementaria sobre él o los NNA y adultos en relación a la situación que motivó su ingreso al Programa;</li> <li>• Entrevistas al o los NNA y adultos en el domicilio para conocer el contexto en que viven y las dinámicas relacionales en el sistema y subsistemas del grupo familiar.</li> </ul> <p>Acceso y revisión de fuentes secundarias de información: Se refiere a los antecedentes aportados por la institución que deriva u otras organizaciones con las cuales él o los NNA y adultos están vinculados (consultorios, escuelas, tribunales o cualquier otra institución de la red social);</p> <p>Una vez concluida la profundización diagnóstica, se elabora el <b>Informe de Diagnóstico o Profundización Diagnóstica</b>, en cual debe ser remitido a la autoridad solicitante, a los 30 días de ingresado el NNA a la Residencia.</p> <p>La Dupla Psicosocial a cargo, registrará las actividades desarrolladas, en el formulario <b>Registro de Intervención</b> y en la plataforma SENAINFO, dentro de las 72 horas contadas desde la ejecución de las actividades. Cabe señalar que, en este formulario se registran todas las actividades realizadas en función del trabajo con el NNA, su familia y con terceros significativos del contexto comunitario e institucional; de modo de contar con registros cronológicos del proceso completo desarrollado.</p> <p>Cabe destacar que, frente a la toma de conocimiento de situaciones de vulneración de derechos graves respecto al NNA o de cualquier otro miembro de la familia, en cualquier momento de la permanencia del NNA en la Residencia; el Director(a), o quien éste designe, desarrollará las acciones establecidas en el <b>Instructivo Actuación frente a Situaciones de Vulneraciones de Derechos (I-DOS-002)</b> y activar la circular nº5 (ex 2308).</p>

QUIÉN	HACE QUÉ	CÓMO, CUÁNDO Y CON QUÉ
Dupla Psicosocial / Director(a) del Programa		<p>Una vez realizada la profundización diagnóstica, la Dupla psicosocial realiza las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar y ejecutar del <b>Plan de Intervención Individual de Proceso (PII de Proceso) (F-SGC-031)</b>, el que se debe incorporar en la carpeta dentro de los 10 días hábiles, posterior al diagnóstico. Los PII deben actualizarse trimestralmente.</li> <li>• Entregar las orientaciones a los Educadores para la intervención y cuidado de los NNA, asegurando la integración de las acciones a nivel vincular con el NNA, de acuerdo a lo establecido en la Guía de Trabajo de Residencias. La Dupla Psicosocial a cargo, registrará las actividades desarrolladas, en el formulario <b>Registro de Intervención</b> y en la plataforma SENAINFO, dentro de las 72 horas contadas desde la ejecución de las actividades.</li> <li>• Enviar <b>Informes de Avance</b> al Tribunal derivante, en el plazo que éste establezca.</li> </ul> <p>El Director(a) del Programa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar de manera bimensual, al menos en 10 de las carpetas de los NNA vigentes, si existe un proceso de intervención coherente: entre el diagnóstico, los objetivos y las actividades realizadas, a través de la aplicación de la <b>Pauta Verificación de Coherencia de la Intervención (F-SGC-035)</b>.</li> <li>• Revisar mensualmente al menos 10 de las carpetas de los NNA vigentes para verificar la existencia y actualización de los registros, a través de la aplicación de la <b>Pauta de Verificación de los Registros de Carpetas Individuales de los Programas de Protección (F-SGC-33)</b>.</li> <li>• Revisar el 100% de los Informes que se envían al Tribunal, Fiscalía, SENAME o cualquier otra entidad que lo solicite.</li> </ul>

COPIA NO CONTROLADA

QUIÉN	HACE QUÉ	CÓMO, CUÁNDO Y CON QUÉ
<p>Dupla Psicosocial / Director(a) del Programa</p>	 <pre> graph TD     A[Egreso del NNA] --&gt; B["PII de Seguimiento o Pre-egreso / Informe de Egreso / Encuesta de Satisfacción Usuarios / Ficha de Egreso"]     B --&gt; C[Fin]         </pre>	<p>La Dupla Psicosocial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar del <b>Plan de Intervención Individual (de Seguimiento o Pre-egreso) (F-SGC-031)</b>, de acuerdo a lo establecido en la Guía de Residencias.</li> <li>• Solicitar el egreso al Tribunal, mediante elaboración y envío de <b>Informe de Egreso</b></li> <li>• Aplicar la <b>Encuesta de Satisfacción Usuarios (F-SGC-036)</b>.</li> <li>• Completar la <b>Ficha de Egreso (F-SGC-048)</b></li> <li>• Cierre de la carpeta del NNA, verificando que se encuentren todos los antecedentes del proceso (antecedentes personales, fichas, PII, informes, registros de intervención, datos de salud y educación, etc.)</li> <li>• Registrar el egreso en el SENAINFO y archiva la Carpeta Individual del NNA con los antecedentes del NNA.</li> </ul> <p>El Director(a) del Programa debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar el proceso de egreso de manera que se cumpla con lo estipulado en el párrafo anterior. Efectuado ésto, el Director(a) del Programa debe poner su firma en la <b>Ficha de Egreso (F-SGC-048)</b> para evidenciar que el egreso se ha efectuado correctamente.</li> <li>• Controlar la aplicación de la <b>Encuesta de Satisfacción de Usuarios</b>, al 100% de los NNA y adultos en el momento que egresan.</li> </ul>

COPIA NO CONTROLADA

QUIÉN	HACE QUÉ	CÓMO, CUÁNDO Y CON QUÉ
Director(a) del Programa	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;">                         Actividades Transversales de Gestión Directiva del Programa                     </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                         Catastro de las Instituciones y Organizaciones / Registro de Actividades de Difusión y Coordinación / Encuesta Satisfacción Institucional                     </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sostener reunión con el/la Directora/a Regional de SENAME o sus representantes 1 vez por semestre, que facilite la ejecución del Programa Residencial en términos técnicos y administrativos.</li> <li>Mantener un <b>Catastro de las Instituciones y Organizaciones (F-SGC-027)</b> (digital), que debe ser actualizado, en el mes de marzo de cada año.</li> <li>Contactar y mantener coordinaciones periódicas con instituciones, organizaciones y programas del territorio. Los resultados de las reuniones deben ser registrada en el formulario de <b>Registro de Actividades de Difusión y Coordinación (F-SGC-028)</b>.</li> <li>Enviar a las Instituciones relacionadas, la <b>Encuesta Satisfacción Institucional</b> en el mes de octubre de cada año, de acuerdo a las instrucciones del Director(a) de Operaciones Sociales.</li> <li>Conducir las Reuniones técnicas semanales</li> <li>Frente a la toma de conocimiento de situaciones de vulneración de derechos graves respecto al NNA o de cualquier otro miembro de la familia, en cualquier momento de la permanencia del NNA en la Residencia; el Director(a), o quien éste designe, desarrollará las acciones establecidas en el <b>Instructivo Actuación frente a Situaciones de Vulneraciones de Derechos (I-DOS-002)</b> y activar la circular n°5 (ex 2308).</li> <li>Elaborar y presentar Proyectos complementarios a la Dirección Nacional de Sename y otros estamentos que permitan mejorar la infraestructura y los procesos de Intervención al interior de la Residencia                         <ul style="list-style-type: none"> <li>Asegurar el adecuado almacenamiento y resguardo de la información al interior de la Residencia.</li> <li>Conocer y activar los protocolos (de seguridad y de crisis) pertinentes definidos por SENAME y la Institución, frente a cualquier situación que lo amerite.</li> <li>Planificar y efectuar un mínimo de 4 jornadas de actividades de autocuidado en el año.</li> </ul> </li> </ul>

COPIA NO CONTROLADA

### REGISTROS

<b>Nombre del Registro</b>	<b>Responsable Almacenamiento</b>	<b>Tipo de Soporte (Físico y/o Digital)</b>	<b>Lugar de Almacenamiento</b>	<b>Tiempo de Almacenamiento</b>	<b>Disposición Final</b>
Orden o Resolución del Tribunal de Familia	Dupla Psicosocial	Físico	Carpeta individual del NNA	Hasta el egreso del NNA	Bodega Central asignada
Certificado de Constatación de Lesiones	Dupla Psicosocial	Físico	Carpeta individual del NNA	Hasta el egreso del NNA	Bodega Central asignada
Oficio al Tribunas de Familia informando ingreso efectivo del NNA	Dupla Psicosocial	Físico	Carpeta individual del NNA	Hasta el egreso del NNA	Bodega Central asignada
Documento de Toma de Conocimiento	Dupla Psicosocial	Físico	Carpeta individual del NNA	Hasta el egreso del NNA	Bodega Central asignada
PII de Inicio	Dupla Psicosocial	Físico	Carpeta individual del NNA	Hasta el egreso del NNA	Bodega Central asignada
Informe de Diagnóstico o Profundización Diagnóstico	Dupla Psicosocial	Físico	Carpeta individual del NNA	Hasta el egreso del NNA	Bodega Central asignada
Registro de Intervención	Dupla Psicosocial	Físico	Carpeta individual del NNA	Hasta el egreso del NNA	Bodega Central asignada
PII de proceso	Dupla Psicosocial	Físico	Carpeta individual del NNA	Hasta el egreso del NNA	Bodega Central asignada
Informes de Avance	Dupla Psicosocial	Físico	Carpeta individual del NNA	Hasta el egreso del NNA	Bodega Central asignada
Registro de Intervención	Dupla Psicosocial	Físico	Carpeta individual del NNA	Hasta el egreso del NNA	Bodega Central asignada
Pauta Verificación de Coherencia de la Intervención	Dupla Psicosocial	Físico	Carpeta individual del NNA	Hasta el egreso del NNA	Bodega Central asignada
Pauta de Existencia de Documentos	Dupla Psicosocial	Físico	Carpeta individual del NNA	Hasta el egreso del NNA	Bodega Central asignada
PII de Seguimiento o Pre-egreso	Dupla Psicosocial	Físico	Carpeta individual del NNA	Hasta el egreso del NNA	Bodega Central asignada
Informe de Egreso	Dupla Psicosocial	Físico	Carpeta individual del NNA	Hasta el egreso del NNA	Bodega Central asignada
Encuesta de Satisfacción Usuarios	Dupla Psicosocial	Físico	Carpeta individual del NNA	Hasta el egreso del NNA	Bodega Central asignada
Ficha de Egreso	Dupla Psicosocial	Físico	Carpeta individual del NNA	Hasta el egreso del NNA	Bodega Central asignada
Catastro de las Instituciones y Organizaciones	Director (a) del Programa	Físico	Oficina del Director(a) de Programa	Hasta el término de Programa	Bodega Central asignada
Registro de Actividades de Difusión y Coordinación	Director (a) del Programa	Físico	Oficina del Director(a) del Programa	Hasta el término de Programa	Bodega Central asignada
Encuesta Satisfacción Institucional	Director (a) del Programa	Físico	Oficina del Director(a) del Programa	Hasta el término de Programa	Bodega Central asignada
Protocolos de seguridad y crisis	Director (a) del Programa	Físico	Oficina del Director(a) del Programa	Hasta el término de Programa	Bodega Central asignada



## Procedimiento Ejecución de Programas Residenciales

Código: P-SGC-016

Página 9 de 9

Revisión: 00

Recha de Rev.: FEB.2020

### CONTROL DE CAMBIOS

Motivo de los Cambio	Fecha	Nº de Rev.	Páginas
Se emite procedimiento.	13.02.2020	00	Todas

### ANEXOS

No aplica

COPIA NO CONTROLADA