



**PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN PARA
RESIDENCIAS DE PROTECCIÓN
DE LA RED COLABORADORA DE SENAME**

DEPARTAMENTO DE PROTECCIÓN Y RESTITUCIÓN DE DERECHOS

SERVICIO NACIONAL DE MENORES

ABRIL 2016

Contenido

| | | |
|-------|--|----|
| I. | PRESENTACIÓN | 3 |
| II. | PROTOCOLO DE INGRESO Y ACOGIDA DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES..... | 4 |
| III. | PROTOCOLO DE DIAGNOSTICO PSICOSOCIAL | 8 |
| IV. | PROTOCOLO SOBRE DISEÑO, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE INTERVENCIÓN INDIVIDUAL (PII)..... | 10 |
| V. | PROTOCOLO DE VISITAS A LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES | 13 |
| VI. | PROTOCOLO PARA LA PRESENTACION DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES POR PARTE DE LOS NIÑOS, NIÑAS O ADOLESCENTES Y SUS FAMILIAS EN LA RESIDENCIA | 15 |
| VII. | PROTOCOLO PREPARACIÓN PARA LA VIDA INDEPENDIENTE..... | 17 |
| VIII. | PROTOCOLO PARA EL PROCESO DE PRE EGRESO Y EGRESO DE NIÑOS/AS Y ADOLESCENTES EN LOS CENTROS RESIDENCIALES..... | 21 |
| IX. | PROTOCOLO SOBRE REGISTROS DEL CENTRO RESIDENCIAL..... | 24 |
| X. | ANEXOS | 27 |
| | ANEXO N°1 FORMATO DE INFORME DIAGNÓSTICO INTEGRADO | 27 |
| | ANEXO N°2 FORMATO DE PII | 29 |

I. PRESENTACIÓN

La Ley N° 20.032, de julio del 2005, establece el sistema de atención a la niñez y adolescencia, a través de la red de colaboradores del SENAME. Su régimen de subvención, define a los Centros Residenciales como una línea de acción destinada a la atención de los niños, niñas y adolescentes privados o separados de su medio familiar.

De acuerdo a esta normativa, a las Residencias les corresponde *“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”*¹.

El ingreso a residencias corresponde a una medida de excepción, ordenada por Tribunales de Familia, hacia aquellos niños, niñas y adolescentes que, producto de graves vulneraciones de derechos, deben ser separados de su grupo familiar de origen, mientras se realizan las acciones para restablecer su derecho a vivir en familia, o de preparación para la vida independiente en casos excepcionales.

Actualmente, SENAME cuenta con diversos tipos de modalidades residenciales administrados por Organismos Colaboradores Acreditados, de acuerdo a los diversos requerimientos de los sujetos de atención. Esto es, Residencias para Lactantes y Preescolares, para Madres Adolescentes, para Discapacidad Severa o Profunda, para Mayores y Residencias Especializadas.

En el contexto del proceso continuo de mejora de las orientaciones y directrices que entrega a los Organismos Colaboradores responsables de la ejecución de proyectos, en el ámbito de protección, SENAME entrega el documento actualizado de Protocolos de Actuación para los equipos a cargo de las Residencias de Protección de la Red Colaboradora, año 2016.

Con ello, se reemplaza los que ahora se encontraban vigentes, a fin de fortalecer a los equipos de las residencias en sus esfuerzos de contribuir a mejorar la calidad de vida y las condiciones de los niños, niñas y adolescentes en esta línea de atención, y **asegurar la realización de acciones esenciales en los distintos procesos llevados a cabo en las residencias, tendiendo a la mejora continua.**

Para la internalización e incorporación en las prácticas de trabajo en las residencias, de los protocolos que se entregan a continuación, es necesario que cada equipo los analice en reuniones técnicas, y puedan efectuar los ajustes e instalación de los procedimientos requeridos, a fin de facilitar y optimizar el trabajo con los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo a sus características (edad, sexo, interculturalidad, otras). Conjuntamente, se debe garantizar la participación de la población atendida en la aplicación de estos instrumentos, propiciando e integrando sus opiniones en los diversos procesos.

Por su parte, los/as profesionales de las Unidades de Protección y Restitución de Derechos deberán asesorar y supervisar el uso y aplicación de estos protocolos.

Los contenidos aquí desarrollados se enmarcan en los principios de la Convención sobre los Derechos del Niño (1990, en Chile) y sus Protocolos Facultativos; acogen las Observaciones Generales del Comité de los Derechos del Niño (Naciones Unidas)², como también las Directrices de las Naciones Unidas sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños (2010); y se establecen en concordancia con las respectivas Orientaciones Técnicas y Bases de Licitación para las modalidades residenciales de la red colaboradora.

¹ Ley 20.032, Art´.4º, número 3.3, letra b.

² Observaciones Generales del Comité de los Derechos del Niño, N°1 a N° 18, año 2001 a 2014.

II. PROTOCOLO DE INGRESO Y ACOGIDA DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

I. Presentación

El ingreso de un niño/a o adolescente a una residencia de protección a causa de la vivencia de graves vulneraciones de sus derechos, puede ser necesario para su protección, pero desde su punto de vista puede vivirse como una situación violenta, por la separación su entorno familiar y sociocomunitario, y de temor e incertidumbre ante lo desconocido.

La forma en que se realice el ingreso y la acogida del niño/a o adolescente en la residencia tiene alta relevancia para dar un apropiado inicio al proceso de intervención psicosocial, por tanto ésta debe responder a una planificación -en sus aspectos técnicos y administrativos- del equipo a cargo, que incorpore los elementos que se consignan en el presente documento.

Esta planificación debe realizarse de manera acorde al tipo de residencia, características de la población atendida, recursos humanos disponibles, aspectos del territorio, presencia de oferta especializada de SENAME y del intersector.

II. Objetivo

Facilitar la adaptación de cada niño, niña o adolescente ingresado a la residencia de protección, aminorando eventuales sentimientos de angustia y/o manifestaciones ansiosas ante el cambio experimentado en su forma de vida, mediante una planificación específica del ingreso y acogida.

III. Acciones mínimas a desarrollar por el equipo residencial

- a) La planificación del ingreso y acogida considera desde el momento que el equipo a cargo toma conocimiento de un nuevo ingreso a la residencia. Se realiza revisión de los antecedentes del caso, provenientes del Tribunal de Familia, solicitando participar en la causa (a través de SITFA). Se avisa al personal y pares en la residencia que se producirá un nuevo ingreso.
- b) Todo el equipo residencial (cuidadores/as y profesionales) debe estar preparados para realizar la acogida, privilegiando que la recepción sea realizada con la participación del director/a y cuidador/a de referencia.³ Si es pertinente, se podrá integrar la participación de otros niños/as o adolescentes en la bienvenida.
- c) Previamente al ingreso de un niño, niña o adolescente, se determina el dormitorio, cama y espacio de uso personal para guardar sus pertenencias, de acuerdo a los criterios de edad, sexo, necesidades especiales, número de niños por dormitorio, entre otras.
- d) Al ingreso, se verifica el estado de satisfacción de necesidades básicas: alimentación según la hora de llegada (desayuno, almuerzo, onces o cena), higiene, salud, condiciones del vestuario (¿corresponde al clima y etapa de desarrollo? ¿está limpio?, etc.) y se satisfacen las necesidades inmediatas.
- e) Se sugiere la entrega al niño, niña o adolescente, de acuerdo a su edad y características, de un regalo que contribuya a estimularlo y que represente que se le recibe con agrado y cariño, como por ejemplo, un juguete, una tarjeta de bienvenida, un afiche con los derechos, chocolates, flores, un peluche, u otro considerando su edad y otras características.
- f) Se solicita al adulto que traslada al niño, niña o adolescente la Orden o Resolución del Tribunal de Familia, que instruye el ingreso a la residencia, pues ningún ingreso puede realizarse sin instrucción expresa del Tribunal de Familia. De no contar con ese documento, sino sólo con la indicación de ingreso, verbal o telefónica, de un Juez de Familia, el Director de la residencia deberá regularizar esta situación al día hábil siguiente, solicitando en el Tribunal de Familia la orden correspondiente.

³ Ante ingresos de urgencia en horarios nocturnos, feriados, fin de semana, la residencia debe asegurar la presencia de personal preparado para realizar la acogida

- g) Al ingreso, se realiza contención del niño, niña o adolescente y su familia, acogiendo sus inquietudes y sentimientos, otorgándoles un contexto de seguridad en términos afectivos, cognitivos y espaciales, con actitud empática y cercana (tono de voz y expresión corporal acordes al momento) siendo importante que se le pregunte su nombre y si le gusta ser llamado así o de otra forma.
- h) Se realiza un pequeño rito de bienvenida que marque simbólica y concretamente el ingreso a la residencia, donde pueden participar los adultos que le acompañan. Se permitirá que los niños, niñas o adolescentes ingresen con los objetos que quieran mantener consigo en la residencia, tales como juguetes, libros u otros, aunque resguardando que no representen ningún tipo de riesgo para ellos o la población atendida en la residencia.
- i) Se presenta al niño/a y familiar que le acompaña al ingreso, el adulto que actuará como referente vincular en la residencia, a quien el niño, niña o adolescente podrá acudir para expresar sus inquietudes y necesidades.
- j) El equipo debe estar preparado para tratar a la familia-desde el primer encuentro- con respeto y escucha activa, dando respuestas claras a sus inquietudes o temores, transmitiéndoles confianza. En ese momento se les invita a la primera entrevista, concordando la fecha y horario que les acomode, y la familia o adulto relacionado que les acompaña se retira de la residencia. Es importante que la despedida del niño/a o adolescente se realice con el mayor resguardo de la sensibilidad del momento, donde el director/a, cuidador/a asignado y profesionales den un efectivo soporte emocional.
- k) Se realiza recorrido por la residencia con el niño/a y adulto que le acompaña, realizando paralelamente una narración amable y clara de las rutinas de funcionamiento y otras actividades (horarios de comida, tipos de talleres, otras), presentación de otros niños/as atendidos en la residencia y del personal que se encuentre presente al ingreso, explicando someramente y de acuerdo al nivel de comprensión del niño/a sus roles y funciones, pues esto se continuará realizando durante los días siguientes.
- l) Se explica al niño, niña, adolescente y/o adulto que acompaña el ingreso cómo podrá concretarse su participación efectiva en la residencia, por ejemplo, expresando sus opiniones sobre la atención recibida, quejas u otras directamente a su cuidador/a de referencia o también a través del Libro/Buzón de Sugerencias, Reclamos o Felicitaciones. Se precisará también la forma en que podrá mantener comunicación telefónica o por otros medios tecnológicos, con las personas relacionadas o con el personal de la residencia.
- m) Se hace entrega de artículos de aseo personal (cepillo dental, pasta de dientes, peineta, toalla de mano, loción y colonia, desodorante, entre otras), muda de vestuario y calzado, ropa de cama y pijama, y el uniforme escolar según corresponda.⁴
- n) Desde el ingreso y durante las semanas siguientes, el equipo técnico de la residencia tendrá especial cuidado y atención respecto de la adaptación del niño/a o adolescente a la residencia, que se extenderá por el tiempo que requiera cada caso. En específico, el/la Director/a de la residencia deberá consultar al equipo encargado al respecto, como también monitorear directamente el estado de adaptación del niño, niña o adolescente.
- o) Al ingreso se verifica y registra el estado de salud del niño, niña o adolescente, requiriendo a la autoridad (Carabineros, personal del Tribunal u otra) que hace el traslado del niño/a o adolescente, el Certificado de Constatación de Lesiones emitido por la entidad de salud correspondiente. En caso que la persona que realiza el ingreso señale que no se realizó esta constatación de lesiones, se deberá realizar esta gestión desde la propia residencia al momento del ingreso.⁵ En caso de evidencia 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.

⁴ De estos materiales disponibles para ser entregados al niño(a) o adolescente, en lo posible se permitirá que pueda elegir según su preferencia, como una clara expresión de respeto a su opinión e intereses. Los niños, niñas y adolescentes deberán tener certeza que el vestuario y otros materiales que se le entreguen son de su pertenencia y que por tanto podrán llevárselos consigo al egreso de la residencia.

⁵ La constatación de lesiones tiene por objetivo constatar el estado de salud real y actual del niño/a y adolescente, existencia de lesiones, cicatrices, u otros, a través de la certificación médica, con el objetivo primario de adoptar medidas que permitan garantizar el bienestar físico del niño/a, y también para dar correcta atribución de lesiones (en caso de existir).

p) Las acciones administrativas a realizar en la fase de acogida son las que se señalan a continuación:

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Disponer de la Orden de ingreso del Tribunal de Familia correspondiente. |
| <ul style="list-style-type: none"> -Solicitar dentro de la primera semana de ingreso del sujeto de atención, la clave de acceso al Sistema Informático de Tramitación de Familia, SITFA, a Tribunales de Familia, como también cada vez que se produce un ingreso, solicitar participar en la causa con Tercero Interviniente, de forma que se asocie a la clave que tiene la residencia asociado al RUT de su director/a. |
| <ul style="list-style-type: none"> - Ingresar los datos a Senainfo según Protocolo de Registro. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Abrir Carpeta Individual para el niño, niña o adolescente⁶ con Ficha de identificación general, adjuntando lo siguiente: |
| <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Certificado de Nacimiento y Cédula de Identidad. |
| <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Revisión y registro de Histórico Senainfo. |
| <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Informes de otros actores o programas intervinientes. |
| <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Antecedentes de Salud y Educación. |
| <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Diagnóstico psico-social de DAM, si existe. |
| <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Ficha de registro de las acciones realizadas en esta fase con el niño/a, adolescente, familia y comunidad. |

q) Primera entrevista con el niño, niña, adolescente y la familia

- En los días siguientes al ingreso, se realiza primera entrevista con el niño, niña o adolescente, lo que podrá concretarse conjuntamente con su familia o por separado, de acuerdo a la valoración del caso que realice el equipo psicosocial. Se considera también la etapa vital y características del niño/a, para determinar la metodología más apropiada.
- La entrevista (u observación, en el caso de niños/as sin lenguaje por su edad o discapacidad) la realizara psicóloga y trabajador/a social en conjunto, o por separado, de acuerdo al análisis preliminar del caso y las necesidades detectadas.
- El espacio de entrevista u observación deberá ser acogedor y tranquilizador para el niño/a. El diálogo buscará precisión, claridad y fluidez, respetando la disposición del niño/a, según su estado emocional, para participar y la extensión apropiada de este primer acercamiento formal, que marca el Inicio de vínculo terapéutico (rapport) a través de un diálogo, en igualdad de condiciones (por ejemplo, evitando el uso de sillas más altas unas de otras o de escritorios) y de una dinámica lúdica acorde a la etapa vital y características del niño, niña o adolescente.
- Se privilegia la privacidad y la ausencia de elementos distractivos en el espacio de encuentro y dependencias aledañas (televisores encendidos, ruido, otros) para propiciar el buen desarrollo de esta primera conversación o actividad con el niño, niña, adolescente y/o familiares.
- En todo momento se debe estar atento a otorgar la contención emocional que el niño, niña, adolescente o su familia pueda requerir.
- Se explica el motivo de ingreso a la residencia, lo que implicará la estadía en lugar, cómo se realizarán las visitas de familiares, las normas básicas de funcionamiento (horarios, rutinas), los derechos del niño/a o adolescente al estar en cuidado alternativo⁷
- Se mantiene escucha atenta de la narración del niño/a, adolescente y/o de la familia acerca de la separación del grupo familiar, a qué atribuye el ingreso a la residencia, las expectativas respecto de la estadía y lo que va a pasar allí. El niño/a o adolescente podrá realizar preguntas tales como “¿hasta cuándo me quedaré?, ¿cuándo vuelvo con mi familia? ¿podré ver a mis amigos?” u otras, que deberán recibir respuestas claras, veraces y tranquilizadoras.
- Se explican los objetivos personalizados (a su situación) que se persiguen con la estadía en la residencia.

⁶ En el caso de adolescentes embarazadas o madres adolescentes, la carpeta debe contener los antecedentes del niño/a en gestación o nacido/a.

⁷ Ver Directrices de las Naciones Unidas sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado⁷ de los Niños y su Guía de Estándares para Operadores Sociales (UNICEF, 2011) <http://www.unicef.org/spanish/videoaudio/PDFs/100407-UNGA-Res-64-142.es.pdf>

- Se registra información acerca de la situación educacional, de salud y de participación en la red de protección (si estaba inserto en un programa especializado o proviene de otra residencia) u otra instancia en la que el niño estaba participando (por ejemplo, un club deportivo, iglesia, comunidad).
- Se informa respecto de los días y horarios de las visitas -siempre que no existan medidas cautelares de prohibición de acercamiento ordenadas por el Tribunal de Familia-, considerando la edad y desarrollo emocional.
- Con la familia, en esta primera entrevista se abordará el motivo de ingreso, la percepción respecto de la situación de vulneración acontecida y sus expectativas. Se realizará encuadre respecto a las prestaciones que entrega la residencia y los compromisos que demanda de esta relación familia/residencia y de los espacios establecidos para la interacción con el equipo a cargo.

IV. Plazos

La fase de ingreso y acogida se extiende durante el primer mes, a partir del ingreso del niño, niña o adolescente a la residencia, tiempo en el cual se realizará:

- Primera entrevista con el niño/a o adolescente.
- Primera entrevista con la familia o adultos relacionados.
- Ingreso al sistema escolar.
- Inscripción en el sistema de salud primaria (consultorio).
- Registros administrativos (carpeta individual, Senainfo, verificadores).

III. PROTOCOLO DE DIAGNOSTICO PSICOSOCIAL

I. Presentación

La elaboración del diagnóstico psicosocial tiene dos exigencias para el equipo residencial, por una parte dar cumplimiento a la formalidad de informar al Tribunal de Familia y, por otra, realizar una evaluación técnica oportuna, rigurosa y objetiva, que permita calificar situaciones asociadas a vulneración de derechos de la niñez y adolescencia y orientar el proceso de intervención para la superación de las problemáticas.

II. Objetivo

Contar con antecedentes, respecto de la vulneración de derechos que justifica la separación del medio familiar de cada niño/a o adolescente ingresado/a, del impacto de la misma en el desarrollo infantil o adolescente, y de los factores de riesgo y protectores de la familia y el medio comunitario para participar en la intervención destinada a restituir el derecho a vivir en un medio familiar protector y estable.⁸

III. Acciones mínimas a desarrollar por el equipo residencial

- a) Recopilación de antecedentes de Tribunales (actas de audiencia, SITFA), de proyectos SENAME, Senainfo Histórico y otras instancias. Se verifica si existe evaluación diagnóstica anterior realizada por un proyecto del Diagnóstico Ambulatorio (DAM) u otros proyectos de SENAME o por programas de la red intersectorial (escolares, de salud, otros). Solicitud de certificado de redes familiares a Tribunal de Familia (5 días desde el ingreso).
- b) Revisión y análisis de esta información en equipo, para determinar el curso a seguir en esta fase de evaluación diagnóstica.
- c) Entrevistas al niño/a o adolescente, con enfoque evolutivo, para conocer su opinión y visión, aplicando instrumentos de evaluación pertinentes al caso.
- d) Entrevistas a la familia para indagar antecedentes y percepciones de la situación evaluada, como también para iniciar establecimiento de vínculo terapéutico.
- e) Entrevistas con profesionales relacionados con el caso, para recopilar y triangular información (sala cuna, jardín infantil, escuela o liceo, consultorios, Chile Crece u otros programas que conozcan al niño/a o adolescente y a la familia).
- f) Visitas domiciliarias al hogar de origen u otros (familia extensa), para contextualizar y conocer de primera fuente la problemática, características del entorno y existencia de redes de apoyo (familiares y del entorno sociocomunitario).
- g) Planteamiento de hipótesis para la evaluación.
- h) Aplicación de instrumentos con el niño/a, adolescente y la familia, de acuerdo a la hipótesis planteada para el caso.
- i) Análisis en equipo interdisciplinario de la residencia y valoración del juicio técnico profesional para todas las dimensiones establecidas en la Escala NCFAS-R.
- j) Elaboración del Informe de Diagnóstico Psicosocial, para establecer: si la situación de vulneración de derechos advertida justifica la separación del medio familiar y el ingreso a cuidado alternativo residencial; la gravedad de la vulneración sufrida; sus consecuencias en el bienestar del niño/a; los recursos o fortalezas individuales, familiares y comunitarios; los aspectos débiles a considerar y otros que resultan relevantes para diseñar el plan de intervención dirigido a superar la situación que determinó el ingreso a la residencia.

⁸ El proceso de diagnóstico debe realizarse en el equipo interdisciplinario y contar con una comprensión sistémica de la situación que afecta a un niño/a o adolescente, desde el enfoque de derechos.

- k) Este informe incluye pronóstico y sugerencias de acción con el niño/a o adolescente, se considera la explicitación de posibilidad de inicio de susceptibilidad de adopción en casos con claros indicadores de abandono total o cesión.
- l) Devolución del diagnóstico al niño/a (según su edad y características) y a la familia, donde se les explica todo lo que será conocido por el Tribunal y se recogen e incorporan sus opiniones al respecto.
- m) Revisión del diagnóstico realizado y acciones para la profundización de aspectos relevantes, mediante aplicación de más instrumentos u otras acciones de profundización. Esto será reportado al Tribunal a través de los informes de avance o permanencia, trimestrales.

IV. Plazos

- Realización del diagnóstico psicosocial: **20 días hábiles** (1 mes) a contar del ingreso del niño/a o adolescente a la residencia.
- Envío del Informe al Tribunal de Familia que ordenó la medida de internación, al finalizar el primer mes, incluyendo los resultados, conclusiones, sugerencias y pronóstico de su permanencia y egreso de acuerdo a la evaluación psicosociofamiliar realizada.⁹ Esta información se presenta en la forma de un diseño inicial del Plan de Intervención Individual (PII).

⁹ Ver anexo sugerencia anexo N°2 formato de informe psicosocial integrado.

IV. PROTOCOLO SOBRE DISEÑO, EVALUACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE INTERVENCIÓN INDIVIDUAL (PII)

I. Presentación

El Plan de Intervención Individual (PII) se diseña a partir de los resultados del diagnóstico psicosocial individual/familiar y comunitario, y consiste en un documento personalizado y diferenciado para cada niño, niña o adolescente ingresado a la residencia, que se realiza con la participación de los interesados (sujetos de atención, familia o adultos relacionados, profesionales de la residencia y de otros co-intervinientes), en el que se concuerdan objetivos a trabajar y metas factibles para garantizar la protección, restituir el derecho del niño/a o adolescente a vivir en un entorno familiar protector y estable¹⁰, y resignificar las situaciones de vulneración de derechos. Por tanto, explicita los compromisos de todos los integrantes señalando la ruta a seguir en el proceso de intervención.

El PII se estructura a partir de una visión centrada en los recursos y fortalezas a nivel individual, familiar y comunitario.

II. Objetivo

Contar con una herramienta que diseñe la intervención de acuerdo a las necesidades de cada caso y permita evaluar resultados tanto de proceso, como finales. El PII debe consignar objetivos específicos, actividades programadas, profesional/es responsable/s, resultados esperados y el tiempo estimado de intervención.

III. Acciones mínimas a desarrollar por el equipo residencial

Diseño del PII

- a) Definición de objetivos del trabajo a desarrollar con el niño/a o adolescente, la familia y otros programas o instancias del intersector, apuntando a logros concretos.
- b) Se consignan las actividades a desarrollar para cumplir cada objetivo (por ejemplo, entrevistas, visitas domiciliarias, talleres, entre otras).
- c) Se identifica al o los profesionales responsables del desarrollo de la intervención psicosocial y el rol complementario que le corresponderá a cuidadores/as de la residencia .
- d) Se establecen metas dentro de plazos establecidos, lo que se revisa durante el desarrollo del proceso comparando los avances o logros con los resultados esperados.
- e) Lo anterior, se realiza con la participación del niño/a o adolescente (de acuerdo a su etapa evolutiva y características) y los adultos de la familia (siempre que no existan contraindicaciones), a quienes se les consultará y acogerá sus opiniones durante la fase de diseño del PII, lo que puede realizarse en una o más sesiones.
- f) Se explicitan los roles, tanto de los profesionales de la residencia, de los co-intervinientes, como de los adultos de la familia, los tiempos contemplados para el trabajo y las instancias de evaluación y revisión del PII.
- g) Se presenta el PII al director/a y al equipo en reunión técnica, para recoger otras miradas respecto de las estrategias diseñadas para el cumplimiento de objetivos.

¹⁰ En el caso de las residencias para lactantes y preescolares, tal como estipulan sus Orientaciones Técnicas, cuando el despeje diagnóstico efectuado asevera una situación evidente de abandono, el PII debe orientarse a la adopción, por lo que se deben establecer las coordinaciones respectivas con Unidad de Adopción, para lo cual es necesario poner en conocimiento de estas situaciones a supervisor/a Técnico/a con el objetivo de generar los apoyos necesarios y oportunos ante estas situaciones. Ver Instructivo de Trabajo conjunto DEPRODE-DEADOP-DEPLAE, 2015.

- h) Se debe realizar un hito de devolución formal del PII con la familia o los adultos relacionados, participantes en el proceso, que selle los acuerdos y compromisos a cumplir.
- i) El PII siempre debe concordar con el adulto de la familia¹¹ la periodicidad de las visitas al niño/a o adolescente en la residencia.

Ejecución del PII de Intervención:

- a) En esta etapa se desarrolla la intervención psicosocial con el adulto de la familia y el niño/a o adolescente y en co-intervención con otros programas de protección especial o de las políticas públicas de protección universal.
- b) La co-intervención con otros programas de protección especial, se organizará en torno a un PII común en el que se explicitarán los objetivos, actividades y responsabilidades de acciones con los niños/as, adolescentes, familias y redes. Por ejemplo, si la residencia trabaja el caso en coordinación con un Programa de Reparación del Maltrato (PRM), se establecerá en el PII común donde el PRM abordará la intervención psicoterapéutica para la reparación del abuso sexual o maltrato grave y la residencia se encargará de brindar la contención emocional post sesiones terapéuticas y el manejo de la confidencialidad en el trato cotidiano del niño/a o adolescente afectado.
- c) El equipo residencial participará en la ejecución del PII, mediante la definición de funciones y actividades claras para profesionales y cuidadores/as, de forma que todos conozcan y puedan realizar las tareas que les competen.
- d) Debe existir un profesional responsable de revisión trimestral del PII, para determinar los avances o dificultades que puedan requerir realizar cambios en éste, definiendo nuevas estrategias en pro de los objetivos propuestos con el niño/a, su familia y agentes de la comunidad vinculados al caso, lo que apoyará la toma de decisiones oportunas (por ejemplo, desinternación, prevención de conductas de riesgo, prolongación innecesaria de la permanencia, otras).
- e) Cada intervención realizada debe ser planificada de acuerdo a los objetivos del PII y quedar registrada en la carpeta individual del niño/a o adolescente. En Senainfo se registran los eventos correspondientes.
- f) Durante la ejecución del PII pueden darse situaciones de crisis familiar, las que deben ser abordadas en el momento, sin perder el foco de la intervención ya definido¹², por ello los profesionales deben mantener una revisión continua de los objetivos trazados.
- g) El PII se revisa con regularidad, siendo el plazo máximo de tres meses, es decir, previamente al envío de los informes de avance al Tribunal de Familia.
- h) Excepcionalmente, el PII puede orientarse a la adopción o a la preparación para la vida independiente, cuando no se cuenta con adultos de la familia con disposición a asumir el cuidado del niño/a o adolescente o si durante seis meses de intervención con familia, no se logran resultados esperados.
- i) Ante la detección de hechos relevantes referidos a la familia (aparición del padre u otros parientes que pudieran hacerse cargo, cambios de territorio, presencia de familiares con conductas transgresoras o violentas, obtención de beneficios sociales que solucionan sus problemas de empleo o vivienda, etc.), el niño/a o adolescente (abandonos no autorizados, consumo de drogas, conductas sexuales descuidadas, abstinencia de consumo de drogas o alcohol, disminución de conductas sociales disruptivas) o incluso referidas al personal de la residencia que está interviniendo (por ejemplo, aparición de conductas maltratadoras, bullying, acoso sexual, u otras favorables, como logros de articulaciones locales en beneficio de los usuarios/as) deben ser analizados para la fundamentar la toma de decisiones respecto a cambios en el PII, lo que debe ser informado al Tribunal de Familia.

¹¹ En aquellos casos que no existe prohibición legal para el contacto entre el adulto y el niño/a o adolescente.

¹² Capacitación NCFAS R+G, Ideas para la Infancia, octubre 2015.

Evaluación de PII

- a) La evaluación del Plan de Intervención Individual se realiza en forma trimestral. El profesional responsable deberá realizar un rol activo monitoreando el cumplimiento de plazos, los avances del plan, realizando todos los esfuerzos posibles para el involucramiento participativo del niño/a o adolescente y la familia.
- b) La evaluación debe realizarse en reuniones técnicas interdisciplinarias planificadas con este fin, con integrantes del equipo (que considera los aportes de los/as cuidadores/as) y de los co-intervinientes.
- c) Se debe incorporar también la participación y visión del niño/a y el adulto de la familia.
- d) La sesión de evaluación debe registrarse en la carpeta individual y en Senainfo e integrarse al PII, justificando la continuidad o cambios del mismo.
- e) Si la evaluación arroja hechos relevantes o éstos se registraron durante la ejecución del PII, esto debe ser informado al Tribunal de Familia, sin tener que esperar el plazo establecido de cada tres meses. Esto se realiza en la forma de un Informe de Avance.
- f) La evaluación del PII arrojará acuerdos sobre los objetivos de trabajo a continuar desarrollando, o reestructuración acorde a los hallazgos, como por ejemplo, egreso asistido con apoyo de proyecto ambulatorio (PPF), continuidad del cuidado alternativo en FAE, inicio de susceptibilidad de adopción, u otras situaciones. Esta decisión de cambio debe ser concordada por todos los actores intervinientes.
- g) La evaluación del PII dará cuenta de resultados obtenidos (o no) que garantizan la protección en un contexto familiar y comunitario. Si son favorables, se dará lugar a la fase de pre-egreso. En esta evaluación de resultados se deberá aplicar el mismo instrumental utilizado en el diagnóstico psicosocial, para realizar un ejercicio comparativo en base a estos dos momentos.
- h) Cuando se determina que el adulto logró las habilidades necesarias para garantizar el bienestar del niño/a en el contexto familiar puede iniciarse el **proceso de acercamiento familiar**, con períodos de permanencia del niño/a en este entorno, cada vez mayores, lo que marca el inicio de la fase de pre egreso.
- i) De manera excepcional, en caso que el cierre del PII signifique preparación para la vida independiente en adolescentes, las metodologías y estrategias se ajustan a este nuevo contexto de intervención, el cual conlleva énfasis en la realización de visitas domiciliarias y gestiones intersectoriales.

IV. Plazos

Al finalizar **el primer mes** el equipo residencial envía con el diagnóstico psicosocial al que se adjunta un **PII preliminar**.

Posteriormente, **al tercer mes** –contado desde el ingreso del niño/a o adolescente- se envía al Tribunal el primer Informe de Avance (o también denominado como “informe de permanencia”) adjuntando el **PII personalizado** y validado por todos los actores que han comprometido su participación y colaboración (niño/a o adolescente, familia, equipo residencial, y co-intervinientes).

Evaluación ex post debe realizarse entre el noveno y décimo mes, es decir, previo al término del ciclo de intervención residencial, para definir si dé lugar a la fase de pre-egreso o será necesario continuar con otras estrategias y nuevos plazos justificados en base a argumentos técnicos pertinentes.

V. PROTOCOLO DE VISITAS A LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Presentación

Las visitas de familiares o adultos relacionados a los niños/as ingresados a residencias representan un derecho y contribuyen a mantener los lazos afectivos entre ellos, evitando el abandono progresivo. Al mismo tiempo constituye un espacio de psico-socio-educación que permite aportar al proceso de intervención con el niño/a o adolescente y al fortalecimiento de las competencias parentales de los adultos relacionados.

Objetivo

Asegurar la vinculación directa y regular entre el niño/a y adolescente y su adulto responsable y/o figuras significativas, a través de visitas sistemáticas establecidas, durante toda su permanencia en el centro residencial, según lo planificado en el plan de intervención individual (PII).

I. Acciones mínimas a desarrollar por el equipo residencial

Aspectos administrativos

- a) Toda persona que ingrese a la residencia debe ser registrada en Libro de Visitas, dispuesto en la recepción, indicando a qué niño/a o adolescente viene a visitar, indicando cédula de identidad, fecha, horario de ingreso y de salida y su firma.
- b) Durante todo el proceso de intervención, los profesionales deben verificar la existencia de prohibición y/o restricción de visitas decretadas por el Tribunal de Familia.
- a) Las visitas NO podrán ingresar a los dormitorios, como tampoco a los baños junto al niño/a o adolescente, a excepción de que lo hagan en compañía de los cuidadores/as o personal de la residencia, con fines de psico educación.
- b) La visita deberá ser registrada también en la carpeta individual de cada niño/a, como también la calidad de la visita, las dinámicas que se producen, estado emocional del niño/a antes y después de la visita, etc. Este registro debe ser firmado por los profesionales a cargo.
- c) El régimen de visita de toda residencia de protección debe ser flexible a las posibilidades horarias de los adultos responsables o personas significativas del niño/a o adolescente, quienes podrán ingresar en los horarios concordados con el equipo a cargo, los que deberán ser previamente conocidos por los niños/as.
- d) La elaboración del listado de visitas será responsabilidad de la dupla profesional a cargo. Esta nómina de personas que pueden visitar al niño o niña debe ser permanentemente actualizada, en tanto la residencia tiene la obligación de contactar a familiares que puedan prestar apoyo a los padres y madres de los niños, como también evaluar otras posibilidades de cuidado al no contar con progenitores o si estos no se perfilan con posibilidades de (re) asumir su rol. Así también se debe propiciar y fortalecer el contacto frecuente con hermanos/as que puedan vivir separadamente del niño, niña o adolescente.
- e) La residencia debe disponer de espacio o sala de visitas especialmente acondicionado para esta actividad, con medidas de seguridad y privacidad, como también de un baño para el uso de los adultos que asistan a los encuentros.
- f) Se deberá designar al menos un responsable del proceso de visitas en la residencia, que se encargue de coordinar todo el desarrollo del proceso de visitas, tanto en días hábiles como en festivos y fines de semana, con el fin de chequear que todo esté en orden, fomentar y revisar las condiciones de seguridad, bienestar, confort, privacidad y continuidad en el desarrollo de la visita, como también detectar situaciones vulneradoras, conflictivas y/o irrespetuosas ejercida hacia los/as niños/as y

adolescentes y/o a algún funcionario, e incluso situaciones de amenaza, peligro o riesgo de agresión o vulneración.¹³

- g) La residencia debe elaborar una cartilla con normas que estimulen las acciones socioeducativas para las visitas para garantizar la protección y el bienestar de los niños, niñas o adolescentes, la que debe entregarse al momento de la primera visita.

Aspectos referidos a la intervención psicosocial

- h) Las visitas serán planificadas como parte del plan de intervención con el niño/a y la familia, con objetivos y actividades específicas a realizar, lo que implica desarrollar observación y/o supervisión de estas instancias y considerar actividades socio-educativas y de modelaje que aporten al desarrollo de las habilidades parentales y al reforzamiento de los vínculos. Conjuntamente, las visitas pueden ser oportunidades para concordar las normas de la residencia con los adultos, compartir información del desarrollo del niño/a reforzando sus logros, trabajar en el libro o cuaderno de vida con el niño/a, entre otras acciones posibles.
- i) La visita debe constituir para el niño/o y familia un espacio acogedor, nutricional y de confort, y contar con elementos lúdicos, materiales didácticos y otros que favorezcan el contacto interpersonal del niño/a y adolescente con sus visitas, considerando su etapa evolutiva.
- j) La dupla profesional deberá evaluar la existencia de situaciones que amenacen y/o vulneren la integridad física y psicológica o emocional de los niños/as y adolescentes, ya que en estas excepcionalidades, se deberá suspender temporalmente la realización de las visitas, e informar al Tribunal de Familia correspondiente.
- k) Es responsabilidad de los profesionales a cargo de la intervención psicosocial entregar a los cuidadores/as las indicaciones particulares a considerar en la visita, de cada niño/a y adolescente.
- l) Es deber de los profesionales y cuidadores/as recibir y consultar el parecer y la opinión del niño/a y adolescente respecto de sus visitas previa y posteriormente a ésta.
- m) Si existieran niños/as que no reciben visitas, el equipo generará estrategias paliativas para evitar que se sientan afectados por esta situación, tales como incorporarles a actividades con otros niños y sus familias, realización de otras actividades fuera de la residencia. En caso que las visitas anunciadas por los adultos no se efectúen, se generará una estrategia de contención emocional acorde a su etapa evolutiva de parte del equipo profesional y/o cuidadores/as, que permita al niño/a trabajar la tolerancia a la frustración.
- n) Para propiciar esta actividad relevante para el fortalecimiento de la protección del niño/a por parte de los adultos con los que la residencia trabajan y evitar la desvinculación progresiva, es posible incorporar buenas prácticas tales como disponer de un espacio habilitado para que las visitas puedan quedarse a pernoctar en la residencia, particularmente en los casos en que las familias viven en lugares distantes de la residencia.
- o) Si el proceso de intervención psicosocial muestra indicadores de responsabilización de los adultos, el equipo residencial podrá autorizar progresivamente salidas, por horas, por actividad (por ejemplo, ir al cine) o por el día, etc., lo que será concordado con los adultos y en consulta a la opinión del niño/a o adolescente, siempre y cuando existan argumentos fundados que aseguren su protección.

Plazos

- El régimen de visitas de las residencias de protección, se debe concretar como mínimo una vez por semana e idealmente todos los días, considerando festivos y fines de semana.
- Asimismo, la residencia estará abierta y facilitará visitas en situaciones excepcionales de cada caso.

¹³ En el caso de ocurrir una situación de conflicto o crisis durante el desarrollo de la visita, el equipo deberá activar el "Protocolo de actuación en situaciones de conflictos en la convivencia cotidiana y afrontamiento de crisis" y activar de ser necesario las acciones de la Circular N°2308.

VI. PROTOCOLO PARA LA PRESENTACION DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES POR PARTE DE LOS NIÑOS, NIÑAS O ADOLESCENTES Y SUS FAMILIAS EN LA RESIDENCIA

I. Presentación

La presentación de reclamos, sugerencias y/o felicitaciones por parte de los niños, niñas, adolescentes, las familias y otros actores relacionados con el quehacer de las residencias de protección, debe constituir un insumo permanente para mejorar los procesos de intervención psicosocial; para Identificar temáticas recurrentes y realizar acciones remediales y/o preventivas; con miras a la mejora continua de la calidad de la atención en la residencia y como un ejercicio participativo de los/as usuarios/as.

Este ejercicio permanente de participación tiene la riqueza de integrar a todos con quienes debe trabajar el equipo residencial, en pro de los objetivos.

A continuación se definen conceptos básicos a conocer y considerar al momento de establecer los mecanismos y canales para recoger en las residencias las opiniones de usuarios y actores relacionados.

Reclamo se entiende como el acto de protestar contra aquella situación que represente malestar a niños, niñas, adolescentes, familias, adultos responsables u otros actores, respecto de aspectos referidos a la atención y procesos desarrollados en una residencia de protección.

Sugerencia se entiende como el acto de proponer o insinuar una o más acciones para contribuir al mejoramiento de los procesos y/o condiciones para la atención en la residencia.

La **felicitación** se entiende como la expresión de satisfacción de usuarios/as de la residencia respecto de algún suceso favorable, que puede corresponder a buenas prácticas residenciales o el conjunto de acciones que son reconocidas como positivas por niños, niñas, adolescentes y/o sus familias u otros actores relacionados con el quehacer de la residencia.

Estas acciones reconocidas mediante una felicitación pueden darse como resultado de planificación o de manera espontánea, por parte del personal de la residencia (dirección, profesionales, cuidadores/as-educadores/as) o por la población atendida, orientándose a mejorar las condiciones de atención residencial.

II. Objetivo

Garantizar el ejercicio del derecho a ser escuchado al contar con un mecanismo de participación de niños/as, adolescentes y sus familias o adultos responsables que permita acoger los reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, otorgando una solución y respuesta oportuna.

III. Acciones mínimas a desarrollar por el equipo residencial

- Cada residencia deberá disponer de un Libro de Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones, el cual deberá estar foliado, a fin que toda persona que requiera presentar alguna queja, sugerencia de mejora y/o desee reforzar una buena práctica, cuente con los mecanismos para ello.
- Este libro debe estar ubicado en un lugar visible, de fácil acceso y conocido por los niños/as y adolescentes, como también sus familias y adultos que visitan la residencia.
- Es fundamental que una vez que el niño/a o adolescente ingrese a la residencia, se le informe respecto a la existencia de este libro, donde podrá expresar su opinión con la certeza que será escuchado/a y retroalimentado respecto de sus observaciones.
- Todos los usuarios de la residencia (niños/as y sus familias) deberán ser informados de la existencia del libro de reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, sobre su importancia y especialmente del carácter reservado que tiene.
- El/la Director/a de la residencia (o quien éste designe) es la persona responsable de revisar el libro y dar la respuesta correspondiente en el plazo oportuno.

- Todo reclamo o denuncia deberá ser conocido en un plazo máximo de 48 horas, lo que implica una revisión permanente.
- La residencia tendrá un plazo de 10 días corridos para dar respuesta, a contar de la fecha del reclamo, especificando las acciones adoptadas para dar respuesta a la situación expuesta en el Libro. Cuando se trate de un niño/a o adolescente de la residencia, la respuesta se realizará por escrito mediante el mecanismo que la residencia determine. No obstante, si el reclamo, sugerencia o felicitación fue expuesto por un miembro de la familia o un adulto responsable, la respuesta deberá emitirse a través de carta certificada o en entrevista en la residencia u otra forma que se establezca, siempre dejando el respectivo verificador.
- Se deberá informar de lo anterior al Supervisor/a Técnico/a de la Dirección Regional de SENAME.
- El/la directora/a señalará al personal que se desempeña en la residencia la importancia y necesidad de mantener absoluta discreción con la información contenida en el libro de reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.
- La existencia de este libro no impedirá que un reclamo o denuncia realizados verbalmente, sea acogida por la dirección del centro y tomado en consideración para realizar las acciones pertinentes, en especial ante denuncias de niños/as o adultos, o cuando éstos no puedan utilizar fluidamente la escritura.
- Frente a la recepción de denuncias sobre maltrato/agresiones sexuales, ingesta de alcohol y/o drogas, abandono de funciones, entre otras, deberá ser abordado de acuerdo a los procedimientos definidos por SENAME en la Circular N°2308 y otras directrices, adoptando todas las medidas técnicas y administrativas que correspondan.
- Para dar respuesta, se deberán considerar todos los antecedentes con los que disponga la residencia, y el Director/a deberá convocar al personal (profesionales y técnicos) que intervengan con los niños, niñas, adolescentes y familias involucrados.
- La respuesta a los reclamos y sugerencias debe ser dada de manera formal, a quien lo realiza, ya sea mediante una explicación verbal, una carta, una entrevista, una asamblea, etc. donde se describan las acciones remediales adoptadas o se aclaren las posibilidades efectivas de cumplir con lo solicitado. Si ello no es posible en lo inmediato, se debe indicar el tiempo estimado para su cumplimiento.
- En el caso de la recepción de felicitaciones, se espera que se retroalimente también a quien/es la realiza/n, evaluando la posibilidad de repetirla o sistematizarla.
- Se deberá socializar con el personal de la residencia las medidas adoptadas, a partir del reclamo, sugerencia y/o felicitaciones.
- Si existieran quejas o reclamos reiterados se debe realizar un análisis en profundidad, identificando aquellas situaciones críticas, para abordarlas según el nivel donde se encuentren (educadores, profesionales, pares) y las temáticas que involucren (malos tratos, alimentación, condiciones en la habitabilidad, procesos de intervención, por mencionar algunas). Lo anterior puede ser resuelto mediante acciones individuales o grupales, tales como talleres (con los niños/as, adolescentes, adultos responsables, profesionales, personal de trato directo), a fin de implementar acciones remediales o preventivas, que permitan responder a las demandas de los niños/as, adolescentes y sus familias.
- No podrán existir bajo ningún punto de vista, acciones de represalia en contra los niños, niñas o adolescentes que denuncien, o acciones que mermen su derecho a opinar.
- Se deberá cautelar que el Libro no sea utilizado para expresar opiniones que apuntan a menoscabar a pares en la residencia.

IV. Plazos

- 48 horas para tomar conocimiento de todo reclamo o denuncia.
- 10 días corridos para dar respuesta, a contar de la fecha del reclamo.

VII. PROTOCOLO PREPARACIÓN PARA LA VIDA INDEPENDIENTE

Presentación

Si bien el sistema residencial está concebido para la atención transitoria de niños, niñas y adolescentes vulnerados gravemente en sus derechos, promoviendo su más pronta reintegración familiar, o su inserción con una familia sustituta o adoptiva, las cifras disponibles por SENAME muestran que, aún existen largas permanencias asociadas a egresos hacia la vida independiente.¹⁴

Al respecto, es de conocimiento el impacto negativo que produce en el desarrollo de los niños/as y adolescentes la institucionalización y sobre todo aquellas innecesariamente largas las que, de acuerdo a una publicación de la red Latinoamericana de Acogimiento Familiar, RELAF, “dan como resultado, en general, que los y las adolescentes una vez que alcanzan la mayoría de edad, carezcan tanto de redes y lazos afectivos como de preparación para la vida adulta autónoma. Además de la falta de redes y lazos, se encuentra el problema de la falta de preparación para la asunción de la autonomía progresiva en el ejercicio de los derechos. Frecuentemente falta tanto la identificación de sus vocaciones y desarrollo a través del estudio como la preparación de habilidades y aptitudes para el trabajo, muchas veces niñas y niños pasan años sin definición. Y es así también como frecuentemente en la adolescencia desarrollan crisis por la falta de historización apropiada, las situaciones de abandono no resueltas y la dificultad en la constitución de la identidad.”

Por ende, es deber de los organismos colaboradores acreditados a cargo de centros residenciales, la identificación oportuna de aquellos adolescentes a partir de los 14 años de edad, respecto de quienes, atendido su interés superior y excepcionalmente, se proyecta un egreso a la vida independiente, que exigirá el desarrollo de un plan de intervención orientado hacia su preparación para la vida independiente.

En este contexto, se entenderá como vida independiente, la salida del o la adolescente de la residencia de protección para vivir solo/a o acompañado/a, en una casa, pensión o departamento, es decir, las que conforman “soluciones de alojamiento independiente y tutelado”¹⁵ por parte del equipo residencial, mientras se desarrolla un proceso de intervención destinado a que el adolescente o adulto joven asuma la responsabilidad progresiva de conducir y desarrollar su proyecto de vida, acorde a sus particularidades y expectativas, en convivencia respetuosa con su entorno social y laboral.

Este proceso implica el paso de la adolescencia a la adultez es decir de una vida protegida a una de autovalencia y autocuidado en todas las esferas de la vida: biológica, social y psicológica.

Este “alojamiento independiente y tutelado” corresponde a una alternativa para adolescentes y jóvenes que se encuentran en la transición desde un entorno de protección residencial hacia la vida independiente en la comunidad, como estrategia central para lograr su autonomía y auto valencia, luego de haber permanecido en una residencia de protección, donde se desarrolló un plan de trabajo orientado a fortalecer sus competencias y habilidades para desenvolverse en el mundo adulto y concretar el acceso al trabajo.

Al concluir dicho proceso de preparación, se apoya al adolescente para que viva en un lugar distinto a la residencia, sólo o con pares, y continúe allí su proceso de autonomía, en el tránsito hacia la vida adulta, en el cual podrá permanecer hasta los 24 años de edad, bajo la tutela del Estado.

Así, luego de un período de intervención, acompañamiento y monitoreo de las condiciones de protección y autonomía del adolescente o joven en esa nueva forma de vida, para verificar que éstas sean estables y, por tanto, le permiten desarrollar su vida normalmente sin depender de los apoyos que otorga la residencia, se debiera solicitar al Tribunal de Familia el egreso del joven. De acuerdo al espíritu de las Directrices en el

¹⁴ El año 2015, Senainfo registra 94 jóvenes en esta situación, mayoritariamente mujeres (67,0%). Respecto a sus edades, un 92,6% tenía 18 y más años. El 48,9 % correspondía a población atendida en residencias de protección para mayores. En cuanto a las causales de egreso, el 53,2 lo hizo por “cumplimiento de los objetivos del Plan de Intervención” o “preparado para la vida independiente”.

¹⁵ Directrices de las Naciones Unidas para las modalidades alternativas de cuidado, tipos de acogimiento alternativo, Capítulo III. “Ámbito de aplicación de las directrices”, párrafo 28, letra c, número 5.

sentido que para ayudar a reducir los desafíos de la vida independiente, es muy importante que los jóvenes no sean desfavorecidos al ser “expulsados” el acogimiento alternativo (Residencia o Programa de Familia de Acogida) a una edad más temprana que aquella en la que sus pares habitualmente egresan del hogar familiar, pues los estudios demuestran que los jóvenes que se benefician de transiciones del acogimiento progresivas, ampliadas y apoyadas cuentan con mejores resultados que aquellos que egresan del cuidado de forma temprana y abrupta.

De ahí la importancia de preparar y apoyar a los adolescentes para llegar a convertirse en adultos responsables e independientes, capaces de auto valerse y de formar familias estables.

La desinternación y paso a la autonomía es, sin duda, un hito en la vida del o la adolescente institucionalizado, y un proceso que requiere de todo el esfuerzo de cada uno/a de los integrantes del equipo de la residencia. “El egreso de las instituciones o dispositivos de cuidado resulta un paso definitivo e irreversible en la biografía de los adolescentes sin cuidados parentales. Para ellos no existe opción de regresar al “nido” en tiempos de dificultad porque precisamente la carencia o el deterioro de éste han marcado sus vidas y ha determinado la necesidad de vivir en instituciones de cuidado”.¹⁶ Queda claro entonces que el proceso de salida e inicio de una nueva etapa como persona adulta e independiente, cobrará un sentido positivo en la medida que éste cuente con condiciones sociales y materiales sustentables en el tiempo que garanticen su bienestar.

Desde este enfoque, la preparación de los y las adolescentes que estén próximos a una vida autónoma requiere de acciones integrales, planificadas y coherentes con la metodología de intervención definida para el respectivo modelo programático, adecuando los énfasis y los tiempos del plan¹⁷, cuyo sustento ha de basarse en el diagnóstico de la situación individual y familiar.

I. Objetivo

Apoyar y acompañar el proceso de preparación progresivo hacia a la vida independiente de los y las adolescentes y jóvenes adultos vigentes en la residencia, cuando se ha desestimado un proyecto de vida basado en la reinserción familiar.

II. Acciones mínimas a desarrollar por el equipo residencial

El proceso psico-socio-educativo dirigido a fortalecer la autonomía progresiva en los y las adolescentes y contribuir a la generación de oportunidades y preparación para la vida independiente, requiere al menos el cumplimiento de las siguientes acciones mínimas:

- Asegurar que él o la adolescente ha recibido atención especializada dirigida a la resignificación del abandono familiar o la inexistencia de figuras protectoras, según corresponda.
- Asegurar que él o la adolescente ha alcanzado el máximo nivel escolar posible y se encuentra capacitado para desempeñar una actividad laboral remunerada.
- Asegurar que al egreso estarán dadas condiciones de habitabilidad satisfactoria.
- Asegurar que él o la adolescente cuenta, al menos, con un referente significativo (pares de la residencia o amistades, jefe/a, profesor/a, pareja, otro).
- El trabajo técnico con un/a adolescente dirigido a acompañarle hacia una vida independiente, solo se realizará una vez agotadas la intervención para la reinserción familiar sin haber logrado resultados referentes a la responsabilización de adultos de su cuidado. Es decir, luego de haber culminado las siguientes intervenciones propias del ciclo de trabajo de la residencia con las familias o adultos relacionados:

¹⁶ Curso: Llaves para la autonomía. Acompañamiento de adolescentes desde el sistema de protección hacia la vida adulta. Guía para los Participantes. Unicef-DONCEL. 2015

http://www.unicef.org/argentina/spanish/PROTECCION_2015_guia_llaves_autonomia.pdf

¹⁷ “El tratamiento que se le ha dado a las experiencias vividas de estos jóvenes previamente al acogimiento institucional, así como, el lugar que se le da a su preparación para vivir en forma independiente juegan un papel central en la evolución de sus vidas. Por eso el eje del trabajo debe ser la preparación para la autonomía desde el momento mismo del ingreso a la institución, sea en la edad que sea.” Idem al anterior.

- evaluación de competencias parentales de los adultos familiares y/o significativos relacionados con el o la adolescente utilizando el instrumental y metodología referida en las respectivas Orientaciones Técnicas
 - haber diseñado y ejecutado un plan de intervención con la familia con resultado negativo, debidamente respaldado en los registros de intervención e informe al Tribunal de Familia competente, proceso estipulado en las Orientaciones Técnicas.
 - Disponer de Informe de Redes o Certificado de Familia Extensa otorgado por el Registro Civil y realizadas las gestiones para su contacto y una eventual intervención, con resultado negativo.
 - Informes trimestrales de permanencia al respectivo Tribunal de Familia, que dan cuenta de la no existencia de adulto con quién trabajar en un proceso de intervención familiar.
- De acuerdo al dato de escolaridad del adolescente, informado y documentado, la residencia debe gestionar y apoyar el acceso y la asistencia regular de éste a un establecimiento educacional adecuado a sus necesidades, o concretar la posibilidad de desarrollar estudios y exámenes libres, en el caso de adolescentes con amplio rezago escolar y cuya reinserción al sistema escolar tradicional pueda interferir con su motivación y retención en el sistema.
- Ello implicará, entre otras acciones, la residencia procurará la figura de un acompañante o apoderado/a al adolescente, a quien en el tema educacional, le corresponderá asumir lo siguiente:
 - participación en las actividades que convoque el establecimiento educacional o que, se estime necesario realizar acompañamiento al adolescente;
 - apoyar en forma permanente al adolescente, en el desarrollo de sus obligaciones escolares, según mutuo acuerdo;
 - incentivar su participación en actividades extraescolares contribuyendo a generar y/o fortalecer redes;
 - escuchar y atender sus dificultades y perspectivas educativas, laborales y otras.
- En esta misma línea y en coordinación con el establecimiento al cual asista el o la adolescente se evaluarán sus intereses, habilidades vocacionales y potencialidades, a fin de acompañarle y apoyarle en sus decisiones hacia la construcción de su proyecto de vida, en del cual es relevante el logro de sus metas educacionales.
- La residencia debe intensificar la experiencia de autonomía dependiendo de la edad y de las características del o la adolescente en procesos asistidos y de forma positiva e idealmente lúdica, por ejemplo, motivándoles a mantener sus espacios ordenados, a cuidar su vestuario y objetos personales, a hacer su cama, a lavar su ropa, realizar compras, trámites, entre otras actividades.
- En este sentido, el equipo intensificará las intervenciones como conserjerías, tutorías y modelaje, con el/la adolescente dirigidas al fortalecimiento de la expresión de sentimientos, la resolución de conflictos, la capacidad de empatizar y escuchar, el enfrentamiento a las críticas, la frustración, el desenvolvimiento en situaciones nuevas y conocidas, en coherencia con el plan de intervención definido para su proyecto de vida, e inserción al mundo adulto.
- Conjuntamente, el equipo técnico y educadores/cuidadores, según corresponda, realizarán entrevistas clínicas, entrevistas psicosociales, gestiones y coordinaciones con terceros, trabajo grupal, delegación de tareas básicas dentro de la rutina diaria –vigiladas o acompañadas-, realización de compras, otros, como también trabajarán con cada adolescente en proceso de preparación para la vida independiente, un ecomapa, a fin de visibilizar las redes de apoyo y reconocer su relación con éstas, considerando que necesitará de figuras que constituyan, especialmente, soporte afectivo.
- La residencia fortalecerá herramientas dirigidas a la vida laboral futura del o la adolescente, entregándole información, preparación y/o acompañamiento en aspectos tales como los siguientes:
 - derechos y obligaciones del trabajador;
 - elaboración de currículum vitae;
 - entrevista laboral;
 - administración del dinero, incluida la provisión versus el ahorro.
- La residencia promoverá orientación y acompañamiento en la realización de trámites presenciales como virtuales, referidos a lo siguiente:
 - renovación de cédula de identidad,
 - obtención de certificados,
 - solicitud de hora de atención en un establecimiento de salud,
 - postulación a subsidio de arriendo,
 - gestión de certificado de residencia,
 - solicitud de aplicación de la ficha de registro de hogar (ex ficha de protección social)

- otros

- Otra de las herramientas fundamentales que la residencia debe trabajar con él o la adolescente, es su inserción al mundo del trabajo; el cual podrá iniciar una actividad económica siempre y cuando se encuentre estudiando, la actividad no constituya un trabajo peligroso y no interfiera en su salud o descanso, disponga de tiempo para la recreación y cumplimiento de deberes escolares. Para ello es necesario que el adolescente y el equipo de la residencia se asesoren buscando información en la Oficina comunal de la Dirección del Trabajo más cercana¹⁸.
- En esta línea, es recomendable que él o la adolescente se capacite en un oficio acercándose al SENCE regional y/o algún Organismo Técnico de Capacitación (OTEC).
- Una de las buenas prácticas de centros residenciales que han trabajado egresos hacia la vida independiente, muestran experiencias de gestiones con empresas comprendidas en acciones de responsabilidad social empresarial, que pueden apoyar el proceso de aprendizaje de un oficio, el apresto laboral y posterior ingreso al trabajo y la consecución de vivienda
- El equipo técnico y los educadores /cuidadores reforzarán su formación en este materia, buscando incrementar sus conocimientos y experiencias, a través de la revisión de la bibliografía disponible y/u otros mecanismos utilizables.
- Previo al egreso el equipo gestionará la realización de un chequeo médico preventivo para él o la adolescente en un establecimiento de la red de salud pública.

¹⁸ La ley N° 20189 del año 2007 define en 15 años la edad mínima para celebrar contrato y fija un conjunto de requisitos para el “trabajo protegido”. El reglamento de esta normativa (Decreto N° 50 del mismo año), lista las actividades prohibidas para ser desempeñadas por menores de 18 años.

VIII. PROTOCOLO PARA EL PROCESO DE PRE EGRESO Y EGRESO DE NIÑOS/AS Y ADOLESCENTES EN LOS CENTROS RESIDENCIALES.

I. Presentación

La fase de pre egreso corresponde al momento en el cual la evaluación ex post del caso arroja indicadores favorables que dan cuenta que la situación de vulneración se ha revertido o superado en los aspectos fundamentales y por tanto cabe dar inicio a esta etapa, sobre la base de verificadores de los resultados obtenidos en el proceso de intervención psicosocial desarrollado.

Esto conlleva acciones dirigidas a triangular la información con los co-intervinientes (programas especializados) o actores de la red social (escuela, salud u otros); con la participación de los usuarios/as (niños/as, adolescentes, familias) en torno al cumplimiento de los objetivos propuestos, lo que es analizado en reuniones técnicas del equipo residencial.

A partir de estas apreciaciones obtenidas, el equipo de dar curso a esta etapa destinada al egreso del niño/a o adolescente de la residencia.

Es preciso diferenciar en esta etapa del continuo de intervención lo que se entiende por acercamiento familiar y pre egreso, a fin de homologar lenguaje y conceptualizaciones:

- ⇒ Se entenderá por “acercamiento familiar” un conjunto de acciones que se realizan desde el ingreso a la residencia, como parte del ciclo de intervención tendiente a mantener y fortalecer la vinculación con la familia o referentes significativos del niño/a cuando corresponda, que se desarrolla sistemáticamente desde la acogida hasta el egreso.
- ⇒ Ello a diferencia del concepto de “pre-egreso” que corresponde desarrollar en la etapa final del ciclo de intervención, previa a la concreción del ingreso propiamente tal, tendiente a fortalecer e intensificar acciones orientadas a la inserción o reunificación familiar definitiva con la familia con la cual se trabaja para el egreso.

II. Objetivo

Generar las acciones técnicas, administrativas, jurídicas para el proceso de pre egreso y egreso del niño/a y adolescente de la residencia, resguardando el derecho a ser protegido y a vivir en familia.

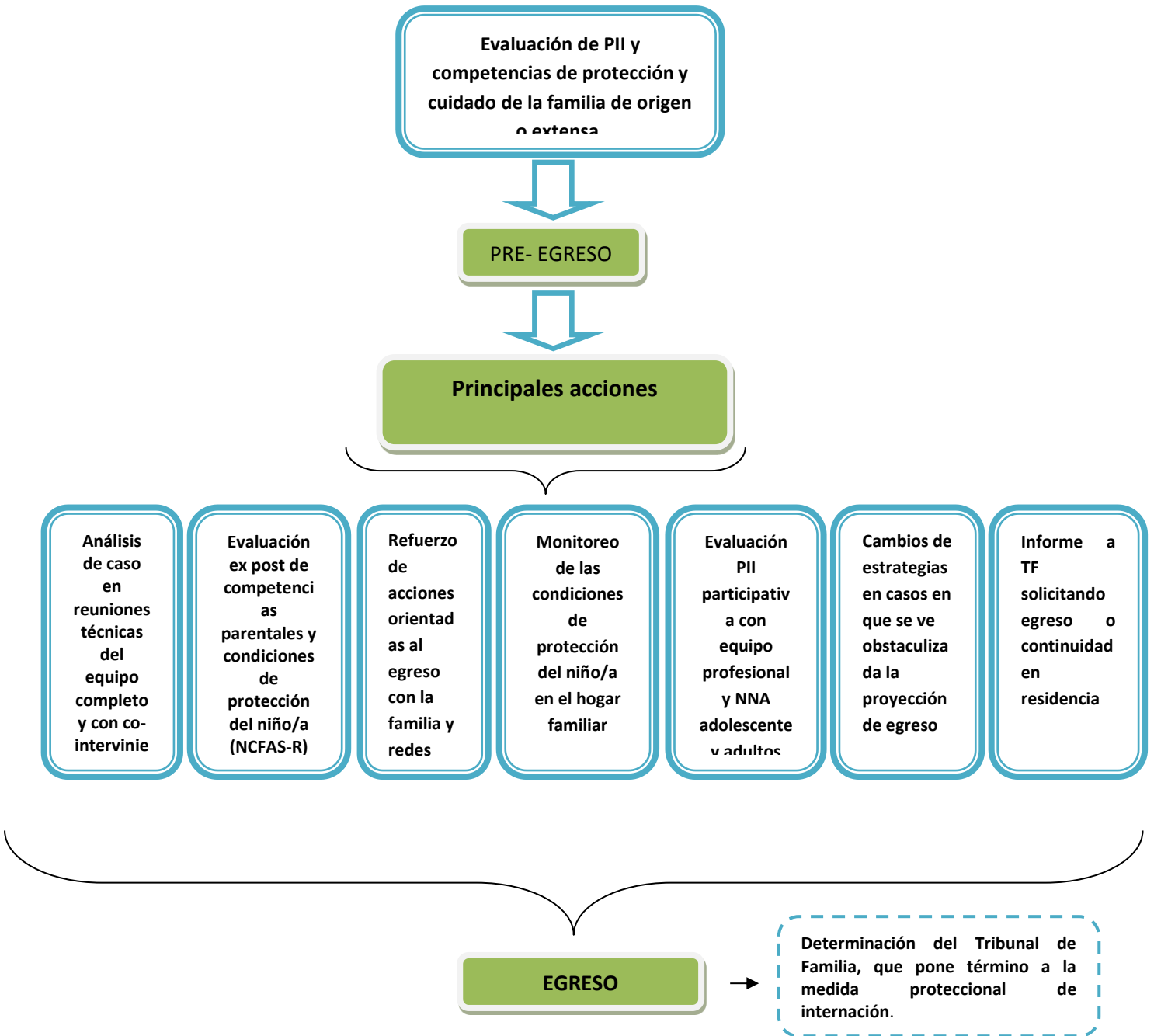
III. Acciones mínimas a desarrollar por el equipo residencial

- a) Se analizan resultados de la evaluación ex post de la Escala NCFAS-R y se compara con el Informe de Diagnóstico Psicosocial inicial realizado en base a la aplicación completa ex ante de este mismo instrumento. Los resultados serán favorables si muestran cambios sustantivos en los aspectos fundamentales de la protección.
- b) Esta instancia evaluativa requiere de ser formalizada como un hito y ser plasmada en los registros de intervención y en Senainfo, detallando los análisis expuestos y los acuerdos del trabajo posterior a desarrollar en esta fase de pre-egreso.
- c) Se revisan todos los registros del Plan de Intervención Individual, cotejando el proceso efectuado con los resultados obtenidos
- d) Se realiza reunión de análisis de caso con equipo de profesionales, cuidadores/as y director/a de la residencia, en la que se revisa la situación en torno a la protección en la familia, competencias parentales de los adultos a cargo y su bienestar, como también con el equipo co-interviniente (cuando corresponda).
- e) Se realiza una evaluación conjunta y participativa del equipo a cargo, con el niño/a o adolescente, la familia participante con la que se trabaja respecto a la consecución de los objetivos del Plan Intervención Individual.

- f) Se verifica la existencia de indicadores favorables para esta etapa, los cuales a lo menos deben reflejar lo siguiente:
- ✓ Calidez emocional en las interacciones entre los adultos responsables y el niño/a o adolescente.
 - ✓ Conductas pro sociales y de buen trato en la interacción de las figuras adultas con el niño, niña o adolescente.
 - ✓ Condiciones materiales básicas satisfactorias (vivienda, ingresos económicos, equipamiento, otros).
 - ✓ Respuesta efectiva de la familia a las necesidades de la vida diaria y ejercicio de derechos del niño/a o adolescente (alimentación, vestuario, supervisión del niño/a, salud, educación, recreación, otros).
 - ✓ Conductas pro-activas del adulto responsable para autogestionar los apoyos necesarios de la red.
- g) Se informa al Tribunal de Familia, especificando los objetivos y nuevos énfasis que trabajarán en el PII, solicitando formalmente la autorización para iniciar la fase de pre egreso.
- h) Se planifican y supervisan las visitas de los padres o adultos con los que se ha trabajado el egreso, las que serán por tanto más frecuentes; y éstos asumirán responsabilidades específicas respecto del cuidado del niño (apoderado escolar; acompañamiento a controles de salud, compra de vestuario y útiles escolares; apoyo en tareas; etc.).
- i) Se propicia que el niño/a mantenga un mayor tiempo de permanencia en el contexto familiar en el que se proyecta su egreso, con pernoctación de fin de semana o traslado permanente al grupo familiar. Estas alternativas determinarán las acciones de acompañamiento que los profesionales a cargo efectuarán; a saber, frecuencia de visitas domiciliarias, reuniones con co-intervinientes u otras.
- j) Se supervisa la estadía programada con la familia de egreso y se verifica la conexión a la red social del niño/a y de la familia en el territorio de egreso, para el ejercicio de sus derechos (a la educación, a la salud, participación y convivencia en su entorno socio comunitario, etc.).
- k) Se monitorea y evalúa la efectividad de los logros de las medidas tomadas para la inserción familiar y socio comunitaria, con la participación del niño/a o adolescente, la familia y los co-intervinientes.
- l) Si se detectan aspectos más débiles que se estime necesario continuar apoyando, se concretan compromisos para reforzar las acciones a favor del egreso, con todos los actores que corresponda.
- m) Si se visualiza la necesidad de egreso asistido, es decir con el apoyo de otro proyecto de la red de SENAME (Programa de Prevención Focalizada, Programa de Familias de Acogida u otro), o es posible que continúe el tratamiento de reparación especializada de manera ambulatoria (con el Programa de Reparación del Maltrato u otro), la residencia concuerda este trabajo de colaboración y lo informa al Tribunal de Familia para su autorización.
- n) En los casos que se pronostique o se esté trabajando egreso con familia adoptiva, corresponde a las Unidades de Adopción de SENAME implementar y concretar ese proceso, en coordinación con el equipo residencial.
- o) Recibida la autorización del egreso por parte del Tribunal de Familia, se realiza lo siguiente:
- Registro del egreso en Senainfo.
 - Cierre del caso, haciendo entrega de los antecedentes que correspondan a la familia (escolares, de salud, libro o cuaderno de vida del niño/a en la residencia y otros).
 - Si existiera continuidad de la intervención a cargo de otros proyectos, se traspasan los antecedentes y documentación pertinente (carpeta individual). Es necesario revisar cuál es la información que se entregará a la institución que recibirá el caso, planificar la estrategia de traspaso de información, siempre considerando las particularidades de cada situación. Es importante señalar que toda información relacionada con la presencia de posible trastorno conductual, del desarrollo de la

personalidad, tipo de adicciones sea entregada de manera tal que favorezca la intervención y no limite las alternativas de ingreso o de intervención. Es necesario que frente a detección de problemáticas asociadas a salud mental, los diagnósticos sean elaborados con apoyo de psicometría, de exámenes específicos y evaluaciones realizadas por especialidades. Por ejemplo, frente a situaciones como trastornos en el desarrollo de la personalidad o capacidad intelectual, éstas se sustenten con la psicometría definida; frente a trastornos conductuales severos e ingesta de medicamentos asociados se acompañe diagnóstico médico de la especialidad, sea éste por médico neurólogo o psiquiatra según corresponda.

- Se realiza un ritual de cierre o despedida de la residencia del niño/a o adolescente y su familia de egreso, como también si deriva a un programa de Familia de Acogida.



IX. PROTOCOLO SOBRE REGISTROS DEL CENTRO RESIDENCIAL

I. Presentación

En la actualidad, el sistema de registro en el ámbito técnico y administrativo ha cobrado una relevancia sustancial en el sistema de atención ambulatoria y residencial del Servicio. En lo que respecta al contexto residencial, el sistema de registro constituye un eje central del funcionamiento de dichos centros, considerando la multiplicidad de elementos que entran en juego en este sistema, lo cual trae consigo un flujo significativo y dinámico de informaciones, antecedentes, acciones, intervenciones en donde participan diversos actores en el trabajo de apoyo psicosocial y de restitución de derechos de niños/as y adolescentes.

Lo anteriormente expuesto, exige para los Centros Residenciales optimizar su sistema de registro, de modo que éstos permitan dar cuenta del trabajo global que se está desarrollando con los niños/as, adolescentes y sus familias, y por otra parte de los funcionarios que allí se desempeñan. Para esto, se ha hecho una diferenciación de los registros sobre los distintos ámbitos que deben existir en la residencia, tales como:

- 1.- De los recursos humanos que se desempeña en el proyecto residencial
- 2.- De los usuarios/as atendidos/as
- 3.- De instructivos, protocolos y procedimientos del Servicio Nacional de Menores y de la propia Institución Colaboradora.
- 4.- Del funcionamiento interno de la residencia.

II. Objetivo

Contar con un sistema de registros e información relevante de los niños/as y adolescentes, sus familias y el recurso humano que se desempeña en el centro residencial.

1. Registros de los Recursos Humanos que se desempeñan en el proyecto

En cuanto a la documentación relativa a los recursos humanos que laboran en la residencia; ésta debe estar correctamente archivada en carpetas, considerando a cada funcionario/a de la residencia (técnicos, profesionales, administrativos y de servicio). Esta información debe ser fácil acceso frente al requerimiento de Sename o de otro organismo fiscalizador, como es el caso de la Contraloría General de la República (CGR), los Tribunales de Familia, el Programa ASCAR.

Estas carpetas deben contener obligatoriamente:

- Documento que formaliza el procedimiento de selección del personal establecido por la institución administradora de la residencia.
- Evaluación Psicolaboral (Informe o certificado de dicha evaluación), el cual indique expresamente que no se observan contraindicaciones para realizar la función a desempeñar.
- Curriculum Vitae.
- Evaluaciones de Desempeño profesional, de acuerdo al sistema que la residencia haya dispuesto para ello.
- Certificados de Capacitaciones en que el funcionario ha participado, durante su permanencia en la residencia y anteriores a su ingreso que tengan relación con la temática de vulneración de derechos. Estas pueden ser de carácter interno o externas, lo importante que esté consignada y se disponga de documentación que lo certifique.
- Documentación requerida en Circular N° 15. Estas se refieren a:
 - Certificado de Antecedentes con una antigüedad no superior a 30 días desde que el funcionario/a comience a prestar servicios en la actual institución. Este debe solicitarse cada seis meses y por tanto debe estar disponible en la carpeta.
 - Declaración Jurada Simple que exprese que el funcionario/a no se encuentra, bajo ninguna circunstancia, procesado/a o formalizado/a por crimen o simple delito que, por su

- naturaleza, ponga de manifiesto la inconveniencia de encomendarles la atención directa de niños/as y adolescentes o de confiarles la administración de recursos económicos
- Certificado de Registro de Condenas, el cual indique que no cuenta con inhabilidades para ejercer funciones en el ámbito educacional o con menores de edad (de acuerdo a lo solicitado en Orientaciones Técnicas y Bases Administrativas de los procesos licitatorios).

2. Registros de los niños/as y adolescentes atendidos

El Centro residencial debe asegurar la existencia de registros para cada niño/a y adolescente atendido/a. Para esto, se constituye en una exigencia de este Servicio, la existencia de una carpeta física individual (por niño/a y adolescente que ingresa a la residencia) que contenga toda la documentación que dé cuenta de las atenciones recibidas por el niño/a y adolescente en los distintos ámbitos sociales, familiares, educacionales, de salud y judiciales (sean estos de Tribunales de Familia o Ministerio Público).

Dentro de los procesos de ordenamiento de la información, toma relevancia que la documentación existente en las carpetas tenga un orden cronológico de dichas acciones, de tal manera que al momento de ser revisadas se tenga acceso a las acciones recientes (la más actualizada) efectuadas en el caso.

La carpeta individual de cada niño/a y adolescente debe ubicarse en un espacio físico adecuado, de fácil acceso para los profesionales y Director de la residencia. Se recomienda que la totalidad de las carpetas se ubiquen en un mismo espacio, evitando tener distintas dependencias para su almacenamiento. Debe quedar claramente establecido el/los responsable/s en el cuidado de las mismas, debiendo además contar con una persona que reemplace si el titular no se encuentra presente al momento de ser requeridas. Es importante señalar que esta es una disposición que se encuentra expresamente establecida en los convenios firmados entre el Servicio y los Organismos Colaboradores.

En virtud del ordenamiento estándar de la totalidad de documentos existentes en las carpetas individuales, se requiere contar, al menos, con una división de 5 ámbitos temáticos, a saber:

1. Antecedentes Individuales y familiares

- Ficha de ingreso (con información individual, familiar, social, educacional y salud del niños/a y adolescente. Estipular el motivo de ingreso inicial por el cual se da ingreso a la residencia).
- Certificado de nacimiento.
- Cédula de identidad.

2. Intervención Psicosocial

- Registro Histórico de Senainfo
- Certificado de Redes y Familia Extensa emitido por Registro Civil
- Informe de Diagnóstico Psicosocial
- Planes de Intervención Individual (PII)
- Registros de Intervención (estas deben estar archivadas en orden cronológico).

3. Documentación de Salud

- Certificado de Constatación de Lesiones realizado al momento del ingreso a la residencia.
- Certificado de Inscripción en Consultorio o CESFAM
- Nombre del Consultorio o CESFAM
- Fecha y registro de los controles de salud
- Certificados e informes médicos en salud física y mental
- Documentación relativa a discapacidad, inscripción en el Registro Nacional de Discapacidad, otros relevantes.

4. Documentación de antecedentes educacionales

- Certificado de alumno/a regular
- Certificado de concentración de notas
- Certificado de último curso aprobado.

5. Documentación judicial

- Orden de ingreso de tribunales: (N° de RIT, RUC, Tribunal de origen)
- Informes trimestrales o enviados al Tribunal de Familia.
- Otros informes enviados al Tribunal.

- Todas las actas de audiencia y resoluciones del Tribunal de Familia.
- Oficios del/al Tribunal de Familia.

3. Instructivos, protocolos y procedimientos

Debe existir una carpeta o archivador que contenga todos los documentos instruidos por el Servicio, a saber: circulares, lineamientos técnicos, instructivos, minutas orientadoras y protocolos de procedimientos emanados del Servicio, como también formulados por la propia institución. Como por ejemplo:

- Orientaciones y Bases Técnicas de la modalidad.
- El proyecto adjudicado en licitación de SENAME.
- Orientaciones respecto del ingreso de información a Senainfo
- Documentos temáticos de la línea centros residenciales publicados por SENAME.
- Protocolos de actuación para las residencias de protección, versión 2016.
- Estándares Mínimos de Calidad para la atención residencial.
- Pauta de Evaluación de las Condiciones Mínimas de Seguridad (adjuntando certificaciones sanitarias, redes de gas, de agua, de electricidad, registros de simulacros para la prevención de riesgos).
- Circular nº 2308, referida a “procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delito o de maltrato hacia niños, niñas y adolescentes atendidos por instituciones coadyuvantes o colaboradores acreditados de SENAME”.
- Oficio - Circular nº 10 que modifica la Circular 19 de 2005 SENAME, que fija normas e instrucciones sobre rendiciones de cuentas de fondos transferidos en virtud de la Ley nº 20.035 de 2005.
- Circular nº 10 referida a “Procedimientos para traslado de niños, niñas y adolescentes”.
- Oficio Circular N°15 de Octubre de 2012, la cual imparte instrucciones sobre la obligación contenida en los convenios que se suscriben con los organismos colaboradores de las funciones del Servicio Nacional de Menores.
- Otras Circulares que emitidas por el Servicio Nacional de Menores a la fecha de funcionamiento del proyecto residencial.
- Instructivos y pautas de evaluación anual de desempeño del proyecto residencial, publicada por SENAME cada año.

X. ANEXOS

ANEXO N°1 FORMATO DE INFORME DIAGNÓSTICO INTEGRADO

1. Identificación del NNA.

| | |
|--|--|
| Nombre completo del niño, niña o adolescente: | |
| Sexo: | |
| Fecha de nacimiento: | |
| Edad: | |
| R.U.N. | |
| Código SENAINFO: | |
| Nacionalidad: | |
| Pertenencia a pueblo originario/cultural: | |
| Domicilio al ingreso: | |
| Escolaridad actual: | |
| Establecimiento educacional: | |
| Fecha de ingreso a la residencia: | |
| Tribunal: | |
| RIT: | |
| RUC: | |
| Causal de ingreso determinada por el Tribunal: | |
| Causal de ingreso despejada por el centro residencial: | |
| Curador Ad Litem: | |
| Hermano/a en sistema residencial: | |
| Nombre de hermano/a: | |
| Nombre del centro residencial en el cual se encuentra: | |
| Adulto con quien se proyecta el egreso: | |
| Parentesco con NNA: | |
| Dirección Adulto: | |
| Teléfono: | |
| Fecha del Informe: | |
| Profesionales Responsables: | |
| Nombre del centro residencial: | |
| Evaluaciones Anteriores: | |

| | |
|-----------------------------|--|
| Fecha de última evaluación: | |
|-----------------------------|--|

2. Antecedentes de intervenciones previas al ingreso.

3. Vulneración de derechos que origina la medida de protección residencial actual.

4. Identificación del grupo familiar.

5. Evaluación y análisis psicosocial.

- Evaluación del niño, niña o adolescente.
- Evaluación a nivel familiar.
- Evaluación comunitaria.

6. Conclusiones.

7. Sugerencias.

NOMBRE Y FIRMA
TRABAJADOR (A) SOCIAL

NOMBRE Y FIRMA
PSICÓLOGO (A)

NOMBRE Y FIRMA
DIRECTOR (A) RESIDENCIA

ANEXO N°2 FORMATO DE PII

ANTECEDENTES GENERALES:

| | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|--|--|---------------------------|--|-------------------|--|----------------------|-----|------------------|--|--|--|
| MODALIDAD Y NOMBRE DE LA RESIDENCIA: | | | | | | | | | | | | |
| NOMBRES Y APELLIDOS DEL NNA: | | | RUN: | | | | FECHA DE NACIMIENTO: | | | PERTENENCIA A PUEBLO ORIGINIARIO/CULTURAL: | | |
| | | | | | | | DÍA | MES | AÑO | | | |
| | | | NACIONALIDAD: | | | | EDAD: | | AÑOS | | | |
| FECHA DE INGRESO A LA RESIDENCIA: | | | CAUSAL DE INGRESO: | | | | | | TRIBUNAL ACTUAL: | | | |
| 1.- | | | 2.- | | | | | | RIT VIGENTE: | | | |
| 2.- | | | | | | | | | | | | |
| 3.- | | | | | | | | | | | | |
| CÓDIGO SENAINFO: | | | CAUSA DE ADOPCIÓN VIGENTE | | TRIBUNAL CAUSA A: | | | | | | | |
| | | | SI | | RIT DE CAUSA A: | | | | | | | |
| | | | NO | | ESTADO CAUSA A: | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--------------|--|--|--|------------|--|--|-----------|--|--|
| NOMBRE ADULTO CON QUIEN SE PROYECTA EGRESO: | | | VINCULACIÓN: | | | | DIRECCIÓN: | | | TELÉFONO: | | |
|---|--|--|--------------|--|--|--|------------|--|--|-----------|--|--|

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|-----|-----|---------------------------------|-----|-----|-----|-----------------------|-----|-----|-----|------------------------|--|--|--|
| FECHA DE EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA: | | | FECHA INICIO P.I.I.: | | | | FECHA TÉRMINO P.I.I.: | | | | FECHA ESTIMADA EGRESO: | | | |
| DÍA | MES | AÑO | DÍA | MES | AÑO | DÍA | MES | AÑO | MES | AÑO | | | | |
| ETAPA DE INTERVENCIÓN: | | | ORIENTACIÓN GENERAL DEL P.I.I.: | | | | | | | | | | | |
| INTERVENCIÓN | | | | | | | | | | | | | | |
| PRE-EGRESO | | | | | | | | | | | | | | |
| EGRESO | | | | | | | | | | | | | | |

NOMBRE Y FIRMA
TRABAJADOR (A) SOCIAL

NOMBRE Y FIRMA
DIRECTOR (A) RESIDENCIA

NOMBRE Y FIRMA
PSICÓLOGO (A)



SÍNTESIS DIAGNÓSTICA PSICOSOCIAL INDIVIDUAL:

| OBJETIVOS | ACCIONES | FECHAS | | RESPONSABLE | SEGUIMIENTO DE ACCIONES (LOGRADA - NO LOGRADA) | RESULTADOS ESPERADOS | INDICADOR | LOGRO DEL RESULTADO ESPERADO |
|--------------------------------------|--|-----------------|------------------|----------------------|--|----------------------|--------------|------------------------------|
| | | INICIO dd/mm/aa | TERMINO dd/mm/aa | | | | | |
| 1. | A.1. | | | | | | | |
| | A.2. | | | | | | | |
| | A.3. | | | | | | | |
| 2. | A.1. | | | | | | | |
| | A.2. | | | | | | | |
| | A.3. | | | | | | | |
| 3. | A.1. | | | | | | | |
| | A.2. | | | | | | | |
| | A.3. | | | | | | | |
| PLAN DE APOYO | POSIBLES OBSTACULIZADORES EXTERNOS POR OBJETIVO: | | | ACCIONES A REALIZAR: | | | RESPONSABLE: | |
| | O.1. | | | | | | | |
| | O.2. | | | | | | | |
| | O.3. | | | | | | | |
| OBSERVACIONES POR RESULTADO ESPERADO | | OBJETIVO N°1: | | | | | LOGRADO | |
| | | OBJETIVO N°2: | | | | | EN PROCESO | |
| | | OBJETIVO N°3: | | | | | NO LOGRADO | |
| | | | | | | | LOGRADO | |
| | | | | | | | EN PROCESO | |
| | | | | | | | NO LOGRADO | |
| | | | | | | | LOGRADO | |
| | | | | | | | EN PROCESO | |
| | | | | | | | NO LOGRADO | |



SÍNTESIS DIAGNÓSTICA PSICOSOCIAL FAMILIAR:

| OBJETIVOS | ACCIONES | FECHAS | | RESPONSABLE | SEGUIMIENTO DE ACCIONES (LOGRADA - NO LOGRADA) | RESULTADOS ESPERADOS | INDICADOR | LOGRO DEL RESULTADO ESPERADO | |
|--------------------------------------|--|-----------------|------------------|----------------------|--|----------------------|--------------|------------------------------|--|
| | | INICIO dd/mm/aa | TERMINO dd/mm/aa | | | | | | |
| 1. | A.1. | | | | | | | | |
| | A.2. | | | | | | | | |
| | A.3. | | | | | | | | |
| 2. | A.1. | | | | | | | | |
| | A.2. | | | | | | | | |
| | A.3. | | | | | | | | |
| 3. | A.1. | | | | | | | | |
| | A.2. | | | | | | | | |
| | A.3. | | | | | | | | |
| PLAN DE APOYO | POSIBLES OBSTACULIZADORES EXTERNOS POR OBJETIVO: | | | ACCIONES A REALIZAR: | | | RESPONSABLE: | | |
| | O.1. | | | | | | | | |
| | O.2. | | | | | | | | |
| | O.3. | | | | | | | | |
| OBSERVACIONES POR RESULTADO ESPERADO | | OBJETIVO N°1: | | | | | | LOGRADO | |
| | | OBJETIVO N°2: | | | | | | EN PROCESO | |
| | | OBJETIVO N°3: | | | | | | NO LOGRADO | |
| | | | | | | | | LOGRADO | |
| | | | | | | | | EN PROCESO | |
| | | | | | | | | NO LOGRADO | |



| SÍNTESIS DIAGNÓSTICA PSICOSOCIAL COMUNITARIA: | | | | | | | | |
|---|------------------------------------|---------------|---------|----------------------|-------------------------|------------|--------------|---------------------|
| OBJETIVOS | ACCIONES | F | | RESPONSABLE | SEGUIMIENTO DE ACCIONES | RESULTADOS | INDICADOR | LOGRO DEL RESULTADO |
| | | INICIO | TERMINO | | | | | |
| 1. | A.1. | | | | | | | |
| | A.2. | | | | | | | |
| | A.3. | | | | | | | |
| 2. | A.1. | | | | | | | |
| | A.2. | | | | | | | |
| | A.3. | | | | | | | |
| 3. | A.1. | | | | | | | |
| | A.2. | | | | | | | |
| | A.3. | | | | | | | |
| PLAN DE APOYO | POSIBLES OBSTACULIZADORES EXTERNOS | | | ACCIONES A REALIZAR: | | | RESPONSABLE: | |
| | O.1. | | | | | | | |
| | O.2. | | | | | | | |
| | O.3. | | | | | | | |
| OBSERVACIONES POR RESULTADO ESPERADO | | OBJETIVO N°1: | | | | | LOGRADO | |
| | | | | | | | EN | |
| | | | | NO | | | | |
| | | OBJETIVO N°2: | | | | | LOGRADO | |
| | | | | | | | EN | |
| | | | | NO | | | | |
| OBJETIVO N°3: | | | | | LOGRADO | | | |
| | | | | | EN | | | |
| | | NO | | | | | | |