

**REF: APRUEBA PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN
PARA RESIDENCIAS FAMILIARES DE
ADMINISTRACIÓN DIRECTA PARA
ADOLESCENTES AÑO 2022, DEL SERVICIO
NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA
A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA.**

RESOLUCIÓN EXENTA Nº

693

SANTIAGO, 28 SEP 2022

VISTO: Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Resolución Exenta N° RA 215067/196/2021, de 2021 del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, que nombra a la Jefa de División de Servicios y Prestaciones; en el Decreto Exento N° 3, de 24 de marzo de 2022, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que establece nuevo orden de subrogancia para el cargo de Director Nacional del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; en la Ley N° 21.302, en la Ley N° 19.620; y en la Resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República;

CONSIDERANDO:

- 1°. Que, el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia es el organismo del Estado que tiene por objetivo garantizar la protección especializada de niños, niñas y adolescentes gravemente amenazados o vulnerados en sus derechos, entendida como el diagnóstico especializado, la restitución de los derechos, la reparación del daño producido y la prevención de nuevas vulneraciones.
- 2°. Que, el artículo 3 inciso segundo de la Ley N° 21.302, referida a los sujetos de atención, en su inciso segundo señala: *"Sin perjuicio de lo anterior, seguirán siendo sujetos de atención del Servicio quienes tengan dieciocho años o más, siempre que se encuentren bajo cuidado alternativo y cursando estudios. Ellos serán sujetos de atención hasta el 31 de diciembre del año en que cumplan veinticuatro años. El cumplimiento del requisito de estudios se acreditará mediante un certificado emitido por la entidad que desarrolle el curso"*.
- 3°. Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 6, literal a), primera parte y e) del cuerpo normativo señalado en el considerando precedente, corresponden a este Servicio las siguientes funciones: *"a) Diseñar, ejecutar y controlar los programas de protección especializada dirigidos a la restitución de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, a la prevención de la revictimización, a la reparación de las consecuencias provocadas por la vulneración de los mismos, incluyendo el trabajo con sus familias o cuidadores, y a la preparación para la vida independiente de adolescentes acogidos en cuidado alternativo."* y *"e) Elaborar la normativa técnica y administrativa respecto de cada programa de protección especializada, la que deberá ajustarse a los principios y estándares del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia; a los contenidos en la ley N° 20.032, en especial, a los contemplados en su artículo 2 y en las letras a), b) y c) de su artículo 25, y a las estimaciones periódicas de la demanda de oferta programática en cada*

territorio. Dicha normativa regirá respecto de todos los programas de protección especializada, ya sean ejecutados directamente por el Servicio o por colaboradores acreditados.

- 4°. Que, el artículo 7, literales c) y d), de la ley referida en el considerando anterior, señala que es función del Director Nacional: "*c) Tomar todas las medidas necesarias para garantizar el respeto de los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes dentro del sistema aludido en la letra anterior, en especial respecto de aquellos que se encuentran en una modalidad de cuidado alternativo(...)*". Por su parte, el literal d) indica: "*d) Dictar las resoluciones e instrucciones, tanto generales como específicas, necesarias para el cumplimiento de los objetivos y el buen funcionamiento del Servicio y de los programas de protección especializada, ya sean ejecutados directamente por el Servicio o por colaboradores acreditados*".
- 5°. Que, corresponde aprobar por el presente acto administrativo los "Protocolos de Actuación para Residencias Familiares de Administración Directa para Adolescentes 2022 del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia"

RESUELVO:

1°. APRUEBENSE los Protocolos de Actuación para Residencias Familiares de Administración Directa para Adolescentes, año 2022, del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, cuyo texto es del siguiente tenor:



PROTOCOLOS
RESIDENCIA FAMILIAR
DE ADMINISTRACIÓN DIRECTA
PARA ADOLESCENTES
2022



ÍNDICE

Protocolo 1: Ingreso del o la adolescente	3
Protocolo 2: Acogida del/la adolescente	5
Protocolo 3: Evaluación de ingreso y para la formulación/actualización del Plan de Intervención Individual (PII) de cada adolescente	9
Protocolo 4: Visitas a la residencia de personas significativas para las y los adolescentes	16
Protocolo 5: Trabajo con parejas	19
Protocolo 6: Espacios de encuentro	22
Protocolo 7: Asistencia a controles de salud	25
Protocolo 8: Acceso a prestaciones para interrupción voluntaria del embarazo en tres causales (Ley 21.030)	27
Protocolo 9: Relación con tribunales con competencia en familia	31
Protocolo 10: Ingreso a la residencia de personas o instituciones no vinculadas a la intervención	34
Protocolo 11: Relacionamiento con sociedad civil	37
Protocolo 12: Desarrollo de conductas de transgresión de ley	40
Protocolo 13: Uso de tecnología en la Residencia Familiar	44



Protocolo 1: Ingreso del o la adolescente

I. Propósito

Asegurar el cumplimiento de procedimientos básicos, sustentados en el enfoque de derechos, que permitan el apropiado ingreso del o la adolescente a la residencia, considerando también a las personas que eventualmente puedan acompañarle en ese momento (familiares u otras figuras significativas), propiciando un ambiente de confianza y tranquilidad.

II. Qué hacer

Frente al ingreso de una o un adolescente a la Residencia Familiar, se realiza lo que se indica a continuación:

- Compilación y análisis de la mayor cantidad de información sobre el caso, considerando fuentes relevantes, tales como informes de diagnóstico, orden de ingreso judicial, actas de audiencias, informes de otros programas intervinientes de la red o del intersector, revisión del histórico en el sistema informático institucional, SIS.
- Si la o el adolescente proviene de cuidado alternativo residencial o familiar, o si está vigente en un proyecto ambulatorio, se solicita a esa instancia la documentación disponible del caso.
- Gestión ante el Tribunal que ordenó el ingreso a la Residencia Familiar para indicación al Registro Civil de entrega de información sobre las redes familiares del o la adolescente, hasta el tercer grado en línea colateral de parentesco, lo que constituye una información clave para formular el proceso de intervención respectivo.
- Confección de la Carpeta Individual. Registro de código del o la adolescente para el sistema SIS.
- Si el ingreso se produce en horario inhábil o mediante orden verbal de un juez, se formaliza a más tardar el día hábil siguiente. Para ello, la dirección de la residencia presenta oficio en la causa proteccional y tribunal competente, solicitando la formalización de la derivación y medida cautelar decretada a favor del o la adolescente. Conjuntamente, solicita la incorporación de quien dirige la residencia como parte en la causa, considerando que por aplicación del artículo 57 de la Ley de Menores, así como del artículo 21 de la Ley 20.032, es quien ejerce el cuidado personal del o la adolescente.
- Al finalizar el primer mes (30 días corridos), con el resultado de la evaluación inicial del caso, se informa al Tribunal de Familia correspondiente si resulta o no pertinente el ingreso a cuidado alternativo residencial, sugiriendo al juez de familia aquellas medidas de protección que resulten más idóneas para la o el adolescente en caso de no ser aconsejable el ingreso a residencia.
- Para adolescentes respecto de quienes se confirma la pertinencia de mantenerles en la residencia, como la medida más pertinente según análisis de su interés superior, el equipo debe completar el respectivo Plan de Intervención Individual (PII) a los 90 días corridos desde el ingreso, como conclusión de un proceso más extenso de evaluación del caso.
- Para adolescentes provenientes del cierre de centros masivos con un proceso de evaluación o despeje que indicó la necesidad de continuidad del cuidado alternativo residencial, se completa íntegramente su



Plan de Intervención Individual con los resultados de esa evaluación y de la realizada en la Residencia Familiar, a los 90 días de su ingreso.

III. Periodicidad de aplicación del protocolo

El protocolo se aplica cada vez que ingresa o reingresa un o una adolescente a la Residencia Familiar, y se activa en cuanto se recibe –verbalmente o por escrito– la orden judicial de ingreso desde un tribunal con competencia en materias de familia.

IV. Responsables

Director(a) de la Residencia Familiar o quien le subroga -habitualmente la o el encargado de vida familiar-, con la participación de duplas psicosociales, terapeuta ocupacional y personal a cargo del cuidado diurno y nocturno (monitores, tutores, técnicos en enfermería).



Protocolo 2: Acogida del/la adolescente

I. Propósito

Asegurar una integración positiva del o la adolescente a la Residencia Familiar, ofreciéndole –desde el primer momento de su ingreso- un espacio emocionalmente seguro, mediante una acogida afectuosa y estabilizadora.

II. Qué hacer

La acogida de cada adolescente a su ingreso a la Residencia Familiar se realiza, principalmente, mediante los tres pasos que se describen a continuación:

2.1. Bienvenida

Anticipadamente, si es posible (especialmente en el caso de Residencias Familiares que inician funcionamiento), el equipo recaba la mayor cantidad de antecedentes del caso, para contar con información valiosa que permita un acercamiento adecuado a cada adolescente desde el primer momento de su ingreso.

- Se define el dormitorio, la cama, el mobiliario de uso personal y otros elementos que corresponde asignar al o la adolescente, para su bienestar en la residencia.
- Se definen en el equipo las personas encargadas de dar la bienvenida, incluyendo a pares en la residencia, si desean participar.
- Se saluda amablemente, dando una bienvenida cordial al o la adolescente y al adulto que eventualmente podría acompañarle.
- Con lenguaje sencillo y claro, se explica por qué está ingresando a la residencia, explicitando que responde a una orden judicial para luego presentar los objetivos de la residencia y los beneficios posibles de permanecer y participar allí por un período determinado.
- Se enfatiza al o la adolescente que siempre contará con apoyo y cuidado del equipo a cargo y que su opinión, consultas y requerimientos serán escuchados con respeto y tomados en consideración.
- Se explica el marco de convivencia y las rutinas de funcionamiento de la residencia, señalando con claridad qué conductas (tales como agresiones verbales y físicas, conductas ilícitas) o elementos peligrosos (como porte de arma blanca, de fuego o cualquier objeto, utensilio o instrumento manufacturado para agredir), están prohibidos, pues ponen en riesgo la integridad física y emocional individual y del resto de quienes viven en la residencia.
- Lo anterior, se explica a través de la importancia del buen trato y la convivencia respetuosa entre todas las personas que viven o trabajan en la residencia, para lograr un ambiente de bienestar, tranquilidad y confianza.

2.1. Acogida inicial

La instancia de acogida ofrece una oportunidad valiosa para iniciar una relación de confianza con la o el adolescente, así como para modelar nuevas formas de relacionarse con pares y adultos y ayudar a dar sentido



a su permanencia y proceso en la residencia, propiciando que perciba lo beneficioso de la medida y, en ningún caso, como una sanción.

- Director(a) o subrogante, junto a tutores o monitores (según el horario de ingreso) o TENS, dialogan con adolescente y acompañante (si lo hay), en un espacio apropiado, con condiciones de privacidad, para propiciar la expresión de sentimientos y argumentos, siempre con una disposición a escuchar y dar respuestas que denoten acogida y comprensión ante las emociones y contribuyan a mitigar posibles conductas de ansiedad o rabia. Esta acción considera también a integrantes del equipo que se encuentren presentes en la residencia al momento de la acogida, como las duplas o terapeuta ocupacional.
- Se evalúa la urgencia de realizar una atención y evaluación de salud de forma inmediata o, si cabe esperar al día hábil siguiente, contribuyendo a evitar la percepción de esa experiencia como revictimización, al explicar el sentido de la atención de salud para su bienestar y protección. La atención de salud de urgencia se debe gestionar si se observan marcas de golpes y/o agresiones, autolesiones, comportamiento asociado a un traumatismo físico, y/o un desajuste emocional intenso que requiera de atención médica.
- Se mantiene lenguaje afectuoso, tranquilizador y respetuoso del estado emocional del o la adolescente y eventual acompañante, respondiendo con claridad sus preguntas, acogiendo sus opiniones –aunque se esté en desacuerdo con ellas– y evitando juicios o confrontaciones. Todas las explicaciones deben ser entregadas en un contexto de contención emocional, buen trato, empatía, escucha activa, amabilidad y respeto.
- Se ofrece al o la adolescente realizar un recorrido por la residencia y presentación de pares y personal presentes. Si el ingreso se produce en horario nocturno o en otra situación que impide realizar estas actividades, se dejan para el día siguiente.
- Se consulta y verifica el estado de satisfacción de las necesidades básicas del o la adolescente (alimentación, higiene, vestuario, tratamiento de salud), y se resuelven de inmediato las necesidades detectadas.
- Se acompaña al o la adolescente al dormitorio, donde podrá guardar y distribuir sus pertenencias, con acompañamiento para apoyarle en esa tarea y verificar que no porta elementos peligrosos.
- Se le explica, en términos claros, simples y sintéticos, quiénes integran el equipo de la Residencia Familiar, qué hace cada cargo, la jornada laboral y el sistema de turnos, en la forma de explicación general, puesto que durante los primeros días se le irá mostrando en detalle cómo funciona y se organiza la residencia, enfatizando que siempre habrá personal de acompañamiento disponible para atender sus consultas o necesidades, en horario diurno y nocturno.
- Se explican las normas para el uso de tecnología (celular, computador y otros), en especial aquella que le permitirá mantener contacto habitual con figuras significativas.
- Si ingresan hermanos con vinculación afectiva, se procura que compartan dormitorio o se ubiquen en el mismo sector de la Residencia Familiar.
- Si se trata de un reingreso (luego de un periodo de hospitalización, de abandono de la residencia u otra



situación), se deben realizar todas las acciones ya mencionadas, incluyendo las novedades o cambios relevantes que se hayan producido durante su ausencia, privilegiando que lo asuma una figura de referencia en la residencia, quien dialoga con la o el adolescente sobre el tiempo fuera, su estado emocional y sus requerimientos actuales.

- Ante un ingreso o un reingreso luego de una salida no autorizada o sin retorno, el equipo de la residencia pide al o la adolescente mostrar las pertenencias con las que llega, señalando tanto la necesidad de verificar si requiere vestuario, útiles de aseo personal u otros insumos, como también para evitar el ingreso de elementos ilícitos y/o peligrosos para su bienestar o el de terceros.

2.3. Acompañamiento durante los primeros días

Durante la primera semana se considera que la o el adolescente aún está en fase de ingreso, por tanto, se enfatiza el acompañamiento cercano, con especial atención de su estado emocional y necesidades, de las primeras vinculaciones con pares y personal, en especial quienes están a cargo del cuidado diurno y nocturno.

En esos primeros días, destacan las siguientes acciones a realizar:

- Se define, en conjunto con la o el adolescente, la persona que se configurará inicialmente como su adulto de referencia en la residencia, quien le acompaña y orienta en el desarrollo de su rutina, acoge y responde a sus consultas, requerimientos u opiniones, propiciando una interacción de confianza y respeto mutuo, modelando ese estilo de relación con la o el adolescente y también con pares e integrantes del equipo.
- Se refuerza con la o el adolescente que quienes integran el grupo a cargo del acompañamiento y cuidado diurno y nocturno trabajan en sistema de turnos (encargados de vida familiar, tutores, monitores, técnicos en enfermería), por lo que ante la ausencia de la persona de referencia siempre contará con otras personas disponibles para escucharle, acoger sus necesidades o consultas y apoyarle en la cotidianidad. Este compromiso de escucha activa y apoyo constante compete también a duplas psicosociales y terapeuta ocupacional, durante el desarrollo de su jornada laboral.
- Se entrega información clara y precisa sobre las actividades planificadas en la residencia (horarios, participantes, responsables, lugar, traslados y otros detalles), transmitiéndole seguridad, tranquilidad y certezas.
- Es recomendable que el calendario mensual de actividades se encuentre en un lugar visible para todas las personas presentes en la residencia.
- La dupla a cargo del caso realiza la primera entrevista con la o el adolescente y/o con la familia, de manera conjunta o por separado, según la decisión profesional ante los antecedentes del caso. Esta se desarrolla en un espacio privado, con ambiente de serenidad, lenguaje positivo y claro, con respeto de la disposición emocional y contención afectiva hacia quienes participan.
- Durante la entrevista, se explica en detalle, de manera clara y específica, el motivo de ingreso a la Residencia Familiar, el sentido de las normas de funcionamiento y cómo se realizarán las visitas de los familiares. También se verifica la comprensión de los objetivos concretos a lograr mediante el proceso de intervención y que exista noción de los derechos del o la adolescente.



- De esta primera entrevista y las siguientes que se realicen con adolescente y/o con la familia o adultos significativos, se realiza registro de participantes, resumen de los temas tratados, acuerdos, fecha y horario de la próxima entrevista y firma de profesionales responsables. Este registro será leído a adolescente y/o familia, en la próxima entrevista quienes, si están conformes, la firmarán o, si no, se anotarán los puntos observados y luego se les pedirá la firma voluntaria. Si no acceden a firmar se anotará este hecho y las razones, las que constituyen una alerta de mejora para la intervención profesional.
- Se registra en la carpeta individual del o la adolescente la información sobre escolaridad, salud, participación en otras instancias o programas, a fin de darles continuidad o buscar alternativas para el ejercicio de sus derechos.

2. Periodicidad de aplicación del protocolo

El protocolo de acogida se aplica cada vez que ingresa o reingresa una o un adolescente a la Residencia Familiar, por lo que se activa en cuanto se recibe —verbalmente o por escrito— la orden judicial de ingreso desde un tribunal con competencia en materias de familia.

3. Responsables

- Director(a) de la Residencia Familiar o quien le subroga (habitualmente la o el encargado de vida familiar).
- Dupla psicosocial, terapeuta ocupacional, con apoyo del personal a cargo del cuidado diurno y nocturno (monitores, tutores, técnicos en enfermería).



Protocolo 3: Evaluación de ingreso y para la formulación/actualización del Plan de Intervención Individual (PII) de cada adolescente

I. Propósito

La evaluación de ingreso, así como la que permitirá formular y/actualizar el PII se realiza en dos fases o pasos, como se describe a continuación:

- La **Evaluación 1** (en un plazo de 30 días corridos desde la fecha de ingreso a la residencia), refiere a la verificación y compilación de información desde diversas fuentes, en especial del proyecto de diagnóstico, que permita refrendar el ingreso a la residencia o, ante nuevos antecedentes que así lo ameriten, solicitar al tribunal una modificación de la medida de protección.
- La **Evaluación 2** (que se realiza en un plazo total de 90 días desde el ingreso), corresponde a las acciones destinadas a complementar la información del caso, a través de un análisis integral que permita desarrollar los objetivos del plan de intervención y las estrategias de abordaje con cada adolescente, en un proceso orientado a la interrupción del daño, resignificación de las experiencias de vulneración y acceso a oportunidades efectivas de autonomía y ejercicio de derechos, que sustenten su proyecto de vida.

El proceso de evaluación, en sus fases 1 y 2, se realiza con cada adolescente que ingresa a la Residencia Familiar, utilizando el formulario de Plan de Intervención Individual (PII) entregado por el Servicio y su respectiva Rúbrica.¹

II. Qué hacer

2.1. Evaluación 1

En una primera fase, **al finalizar el primer mes (30 días corridos) desde el ingreso**, la dupla a cargo del caso completa los siguientes ítems del formulario del Plan de Intervención Individual: los *Datos de Identificación*, los *Antecedentes* (familiares, intersectoriales, de programas anteriores y otros relevantes) y la *Evaluación Integral Inicial*.

Para ello, la dupla, con la colaboración del equipo de intervención, realiza al menos las siguientes acciones:

- Revisión de la trayectoria del o la adolescente en la red institucional, en los ámbitos de protección y, si corresponde, en justicia juvenil.
- Análisis del caso con integrantes de programas anteriores o que entregan atención simultánea con la residencia.
- Revisión y recopilación de información desde la carpeta proteccional del o la adolescente (del sistema judicial), por parte de abogado(a) del equipo de soporte regional.
- Reunión con el proyecto de diagnóstico que sugirió el ingreso a cuidado alternativo residencial y que propuso un plan de intervención inicial (si se da esta figura).
- Identificación, búsqueda y contacto con adultos familiares o relacionados, considerando la información del diagnóstico, como también mediante solicitud al juez de familia que conoce la causa de una orden al

¹ Ver Anexos N°1 y N°2.-



Registro Civil para la entrega de información sobre las redes familiares, hasta el tercer grado en línea colateral de parentesco; gestiones para contactar a adultos señalados por el o la adolescente como significativos o por parte de otro programa de intervención en el caso.

- Identificación y evaluación de persona adulta inscrita como apoderado en sistema educativo o de salud.
- Coordinación con adultos que acompañan al ingreso y/o visitan al adolescente en la residencia. (En caso de contar con visitas, se establece con estas la periodicidad, días y horarios de los encuentros).
- Entrevista del o la adolescente con su abogado(a) y dupla para levantar su opinión sobre su situación proteccional e ingreso a la residencia.
- Entrevista a cargo de la dupla que indaga en la trayectoria de vulneración del o la adolescente, sus características y necesidades, el impacto de las experiencias sufridas en su bienestar y desarrollo, su relato sobre lo ocurrido y lo que piensa y siente sobre el ingreso a la residencia.
- Sesiones en el domicilio de la familia o persona relacionada, que haya sido posible contactar, como también en la residencia y/o en espacios que esta persona sugiera para realizar los encuentros (lugar de trabajo, otros).

Durante la primera semana desde el ingreso a la residencia, terapeuta ocupacional junto a tutores(as) y monitores(as) realizan el diseño inicial de la rutina personalizada del o la adolescente, considerando su opinión e intereses y consistencia de estas actividades con los objetivos del plan de intervención inicial.

En la cotidianidad del o la adolescente en la residencia, la observación de la rutina entrega información relevante para la evaluación y desarrollo del plan de intervención, al mostrar aspectos como los siguientes:

Actividades rutinarias de la residencia. Nivel de participación del o la adolescente. Cuáles realiza y cuáles no. ¿Se integra a actividades con pares? ¿Acata las normas del marco de convivencia?
Hábitos de higiene y limpieza. ¿Se baña y se lava los dientes todos los días, mantiene su espacio personal ordenado? ¿Cómo se desenvuelve en los espacios de aseo y cuidado personal? ¿Se motiva a mantener o colaborar con aseo y orden en los espacios que ocupa en la residencia?
Ciclo de sueño-vigilia. ¿Duerme entre ocho a nueve horas seguidas en la noche? ¿Durante el día se encuentra alerta o muestra cansancio, falta de energía? ¿Pide conversar durante la noche con personal de acompañamiento? ¿Pide ingerir alimentos o líquidos en horarios destinados a dormir?
Autonomía. ¿Realiza actividades por interés propio sin la indicación de un tercero? ¿Cuáles? ¿Las realiza en soledad o con más personas de la residencia? ¿Se integra a grupos con respeto a las reglas establecidas?
Capacidad de acatar indicaciones sobre la rutina. ¿Realiza actividades indicadas por integrantes del equipo residencial? ¿Conoce y acata lo establecido en el marco de convivencia de la residencia? Si no lo hace, a qué puede atribuirse y qué motivos da la o el adolescente.
Convivencia en la residencia. Cómo se relaciona con pares, personal y visitas. Cómo resuelve los conflictos que se presentan. ¿Respeto las normas de convivencia definidas en la residencia? Si no lo hace ¿qué normas transgrede?



Espacios de recreación ¿Cómo se desenvuelve en ellos? ¿Los busca o propicia?, ¿participa si se le convoca?, ¿qué tipo de actividades le gusta realizar?

Ámbito educacional. ¿Se interesa en completar la escolaridad? Evaluaciones y resultados. ¿Muestra interés en desarrollar una profesión u oficio?

Adaptación en la residencia. ¿Muestra disposición a estar en la residencia o pide salir o irse? ¿Plantea sus necesidades o peticiones a alguna de las personas que le acompañan cotidianamente? ¿Realiza intentos de salidas no autorizadas? ¿Las concreta? ¿Realiza salida sin retorno a pernoctar en la residencia?

Si la o el adolescente cuenta con ingresos previos a cuidado alternativo de tipo residencial o en familia de acogida, el equipo indaga con él o ella sobre esa trayectoria y cómo significa esa experiencia. Se considera también el relato y apreciación de la familia o adultos relacionados, así como la información proveniente del proyecto de diagnóstico y, si es posible, de equipos a cargo en los otros proyectos de cuidado alternativo o de intervención ambulatoria que conocen el caso.

Al finalizar el primer mes desde el ingreso, el director o la directora de la residencia envía un oficio al respectivo tribunal con competencia en materia de familia, con lo compilado en el formulario del Plan de Intervención Individual, en el ítem *Antecedentes* y el ítem *Evaluación Integral Inicial*, confirmando la permanencia del o la adolescente en el proyecto o, eventualmente, sugiriendo el cambio de la medida, si se cuenta con hallazgos relevantes que fundamenten la derivación a otro proyecto más idóneo (de acogimiento familiar, de intervención ambulatoria u otro), considerando el interés superior del o la adolescente y su opinión.

En efecto, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley N° 19.968 de Tribunales de Familia, el director o directora de la residencia tiene la obligación de informar el cumplimiento de la medida y en caso de no ser pertinente la separación del o la adolescente del su grupo familiar, de acuerdo al análisis practicado el primer mes, se debe informar al juez de familia que conoce la causa y sugerir la modificación de la medida y que la o el adolescente sea oído en caso de ser solicitado, en los términos previstos en el artículo 12 de la Convención sobre los Derechos del Niño, CDN, toda vez que la decisión del tribunal le va afectar directamente.

2.2. Evaluación 2

En aquellos casos en que la evaluación del primer mes defina que corresponde la permanencia del o la adolescente en cuidado alternativo residencial, el equipo continúa durante los dos meses siguientes el proceso destinado a profundizar la información obtenida en la Evaluación 1 y completar el resto del formulario del Plan de Intervención Individual, mediante el análisis de *Fallas y Efectividades Sistémicas*, el *Circuito de Oportunidades y Tipología de Gestión del Caso*; para posteriormente desarrollar la planificación de la intervención, mediante la construcción de *Líneas Estratégicas Prioritarias*, *Plan Trimestral*, *Peticiones por Ámbito Específico* y *Conclusiones y Solicitudes al Tribunal*.

Para realizar esta fase, se desarrollan al menos las acciones que se describen a continuación:

- Entrevistas con familia, adolescente y otras personas relacionadas, para profundizar sobre las experiencias de la trayectoria en la red de protección y sus explicaciones o interpretaciones de lo



ocurrido, así como para reconocer los estilos vinculares y las estrategias para afrontar situaciones estresantes.

- Indagación en torno a lo que adolescente y personas relacionadas esperan o imaginan sobre el trabajo de la residencia, y sobre qué necesitan de esta instancia y qué pueden ofrecer para contribuir al proceso.
- Aplicación de estrategias para la narración e interpretación de la trayectoria del o la adolescente y familia en la red institucional, tales como creación de historias, conversaciones estructuradas y abiertas, dibujo libre y estructurado, uso de relatos literarios, poemas y/o canciones conocidas, entre otros, para dar respuesta a preguntas sobre el significado que le otorgan a las experiencias de vulneración, ingresos y egresos de la red institucional, separación del o la adolescente, como también para indagar en sus efectividades o fortalezas.
- Entrevistas a las familias y observación en sus espacios de desenvolvimiento cotidiano, con aplicación de metodologías de evaluación de las dinámicas y competencias familiares, a la luz de lo que ha sido la trayectoria del o la adolescente en la red institucional y las fallas o efectividades del sistema familiar, como también de los garantes en el ámbito de educación, salud, protección social y otros.
- Valoración del ejercicio de la parentalidad de adultos participantes con apoyo de instrumentos como la Escala de evaluación para la reunificación familiar NCFAS-R² o la aplicación del modelo de evaluación de las condiciones para la parentalidad, MECeP³, que aportan evidencia para formular hipótesis y estrategias de la intervención orientada al fortalecimiento de las habilidades y prácticas de madres, padres o personas adultas significativas del o la adolescente para el cuidado y promoción de su desarrollo integral.
- Incorporación de todos aquellos antecedentes de evaluación de personas relacionadas, los que complementan y sustentan la valoración que realice el equipo residencial. En especial, se consideran aquí

² La Escala de Evaluación Familiar de Carolina del Norte (NCFAS- R), es un instrumento con enfoque ecosistémico que busca evaluar el funcionamiento familiar a través de una serie de indicadores en distintas áreas (entorno, competencias parentales, interacciones familiares, seguridad familiar y bienestar de la niñez a cargo). Junto a ellas, la variante "R" incluye las dimensiones de vida social y comunitaria, autosuficiencia, salud familiar, ambivalencia cuidador/NNA y preparación para la reunificación. Este instrumento debe ser aplicado según un procedimiento estandarizado y en conjunto por distintos integrantes del equipo de intervención, liderado por la dupla psicosocial, en un ejercicio grupal donde se llega a consensuar los resultados desde una mirada que potencie los recursos o efectividades de las familias y la cobertura de necesidades, a fin de favorecer el ejercicio de sus responsabilidades y funciones con relación a o la adolescente y contribuir a dar o apoyar efectivas oportunidades para el desarrollo de su proyecto de vida.

³ El Modelo de Evaluación de Condiciones para la Parentalidad (MECeP), desarrollado y validado por la Universidad Católica de Temuco, se basa en una mirada eco-comprensiva de la familia, que rompe con la lógica de la evaluación de características intrínsecas a las personas (padres/madres), en la medida que se relevan los contextos en que las familias se desenvuelven (mirada ecológica), y la significación que los sujetos hacen de la vivencia de la parentalidad/marentalidad en esos contextos particulares (mirada comprensiva). El modelo se operacionaliza a través del Protocolo Integrado MECeP de Evaluación de Condiciones para la Parentalidad, que aborda tres dimensiones con sus respectivas subdimensiones: 1) condiciones del contexto sociocultural (apoyo social, relaciones interétnicas, hábitat, situación económica, trabajo); 2) condiciones de padres, madres y cuidadores (configuraciones familiares, salud física y mental, trayectorias vitales y resignificación de historias de vida, sistema de creencias, afectividad y apego, autoeficacia, cuidados básicos, pertenencia étnica y cultural) y 3) condiciones de niños, niñas y adolescentes (vínculos significativos de los niños/as con otros adultos y sus pares, opinión de niños/as sobre sus padres y cuidadores, autoimagen, características propias de niños/niñas, salud y educación).



los resultados de evaluaciones recientes (no más allá de seis meses antes) realizadas en otros proyectos de atención tanto del/la adolescente como de sus familiares u otras personas significativas.

- Se indaga también sobre las redes familiares, verificando la existencia o no, de otros adultos familiares o significativos que pudieran constituirse en agentes de apoyo al proceso de intervención, mediante revinculación afectiva con la o el adolescente y, eventualmente, asumir su cuidado.
- Valoración de habilidades parentales de personas detectadas hasta en un tercer grado de la línea colateral de parentesco, como también de otras figuras adultas significativas para la o el adolescente, a fin de ampliar las posibilidades de apoyo y participación en el proceso de intervención.
- Se indaga también en las amistades con pares del o la adolescente fuera de la residencia, verificando sus posibilidades de participar en el proceso de restitución de derechos.
- Se realiza observación de las visitas en la residencia de la familia o personas de referencia del o la adolescente, en términos de su frecuencia, calidad, actividades que comparten, respuesta a necesidades o peticiones del o la adolescente, y otros aspectos de interés para el desarrollo y evaluación de la intervención destinada a la vinculación afectiva y posibilidad que estas personas asuman el cuidado del o la adolescente.
- Se verifica la vinculación con redes de protección social a nivel local y comunitaria, a nivel de municipios, servicios, organizaciones y otros a los que la o el adolescente debe tener acceso, para el ejercicio de sus derechos, y en la lógica de concretar oportunidades efectivas para el desarrollo de su proyecto de vida.
- Se ingresa al o la adolescente en el sistema de salud en el tramo A o se realizan las acciones pertinentes con Fonasa o el adulto que lo tiene como carga para asegurar el acceso a las atenciones de salud o evitar cobros por las atenciones, lo que pudiera representar la exigencia para el director o directora de la residencia de firmar cheques en garantía. Por tanto, se confirma si la o el adolescente está inscrito en Fonasa tramo A y si no lo está, se realiza la gestión para incorporarlo. Para ello, la residencia tendrá el apoyo y orientación del soporte de la respectiva dirección regional.
- Respecto de adolescentes extranjeros, se aplica la actual Resolución Exenta N° 186 de marzo 2022 que fija el procedimiento para gestionar casos de niñas, niños y adolescentes migrantes.
- Frente a los casos de adolescentes víctimas de delitos sexuales o trata de personas, se tiene especial consideración de los Protocolos de Actuación y Atención que estableció la Ley 21.057 de Entrevista Grabada en Video, y su Reglamento.

Con el liderazgo de la dupla psicosocial y la participación de terapeuta ocupacional, encargadas(os) de vida familiar, tutoras(es), monitoras(es), técnicos(as) en enfermería de nivel superior, coordinador(a) y equipo de soporte regional, con especial participación de abogado(a) de soporte, se desarrollan espacios de reunión y diálogo sucesivos, como los que se indican a continuación:

- Reunión ampliada del equipo de intervención, donde la dupla asignada presenta el análisis de trayectoria y oportunidades y de la tipología de complejidad de gestión del caso, según lo establecido en la rúbrica del plan de intervención individual, a partir de lo cual el equipo propone y ajusta líneas estratégicas prioritarias de abordaje en el corto y mediano plazo, para avanzar hacia los objetivos propuestos.



- Reunión ampliada del equipo residencial, donde la dupla a cargo del caso presenta el plan de intervención individual con el cronograma detallado de objetivos, acciones, plazos, responsables y resultados esperados, para recibir e incorporar la retroalimentación de la otra dupla, para luego solicitar la aprobación del plan por parte del director o la directora de la residencia.
- Socialización del plan, por parte de la dupla encargada, al o la adolescente y sus referentes familiares o adultos significativos, con lenguaje cordial, claro y veraz, sobre lo observado, analizado y lo que será informado al tribunal, incorporando ajustes al plan con las opiniones que recoja de estas instancias de diálogo.
- Acciones de monitoreo y seguimiento por parte de la dupla y director(a) de la residencia para evaluar los avances en la efectividad de las estrategias que se definieron y levantar alertas desde la o el adolescente, incumbentes y el propio equipo.

Con ello, se oficia nuevamente al tribunal con competencia en materia de familia, para dar a conocer los resultados de la evaluación y los cambios o mejoras o del plan de intervención individual.

El plan es evaluado al menos cada trimestre, pues la frecuencia finalmente dependerá del devenir del proceso en cada caso, como también de la exigencia de información establecida por el tribunal.

Las actualizaciones del plan consideran ajustes a las estrategias y acciones para incorporar hallazgos y mejoras pertinentes según la evolución del caso, lo que queda registrado en el formulario respectivo, el que es enviado al finalizar cada trimestre al tribunal o con la frecuencia que éste indique.

III. Periodicidad de aplicación del protocolo

El presente protocolo se aplica ante el ingreso y permanencia de una o un adolescente en la Residencia Familiar.

Si la o el adolescente egresa y reingresa a la residencia en un periodo menor a 6 meses, se realiza una profundización y actualización de la información, en un plazo máximo de un mes.

Este ejercicio de revisión y actualización de la información sobre el caso entrega los elementos que sustentarán las mejoras del proceso de intervención, manteniendo siempre el propósito de lograr lo antes posible resultados que posibiliten el egreso del o la adolescente desde la medida de cuidado residencial, en condiciones estables de protección.

IV. Lugar de aplicación

Las actividades del presente protocolo se realizan en dependencias de la Residencia Familiar, como también en el domicilio y otros espacios sugeridos por la familia o adulto relacionado, en la comunidad de origen del o la adolescente y en las sedes de otros programas de atención participantes.

V. Responsables

La dupla psicosocial, en coordinación con el equipo de intervención, abogado(a) de soporte, así como todo aquel integrante del equipo de soporte regional que corresponda, según la materia, son responsables de realizar la Evaluación 1 y 2 y de formular el respectivo Plan de Intervención Individual, con los resultados obtenidos en ese proceso.



Director(a) de la Residencia Familiar es responsable de la aprobación de la formulación y/o actualización del Plan de Intervención Individual.



Protocolo 4: Visitas a la residencia de personas significativas para las y los adolescentes

I. Propósito

Asegurar la vinculación directa y regular entre la o el adolescente y su familia y otras personas significativas a través de visitas sistemáticas establecidas, así como el contacto a través de medios tecnológicos, durante toda su permanencia en la residencia.

Una persona significativa se entiende como integrante de la familia (nuclear o extensa) u otra persona relacionada que tiene un lazo afectivo no perjudicial con la o el adolescente, lo que exige al equipo residencial mantener siempre una mirada preventiva y protectora ante eventuales casos en que proxenetas, tratantes o adultos perniciosos para la salud, integridad física y psíquica del o la adolescente puedan tratar de contactarle con la intención de utilización o involucramiento en sus prácticas ilícitas.

II. Qué hacer

2.1. Sobre quienes visitan

El equipo residencial debe realizar todas las gestiones posibles para contactar a las personas significativas del o la adolescente de manera de promover su participación en la intervención.

La definición de quienes visitan al o la adolescente responde a sus necesidades y opinión, a los objetivos de su plan de intervención individual y a su interés superior, lo que implica que no pueden ser parte de las visitas quienes representan un potencial peligro para él o ella. En ese sentido, se debe constatar la existencia de prohibición y/o restricción de visitas decretadas por el Tribunal de Familia, en particular en aquellas materias relacionadas con investigación del Ministerio Público.

Frente a una resolución judicial que restrinja la visita de alguna persona significativa para la o el adolescente, se le debe informar en forma oportuna y en privado, e incorporar dicho contenido en el plan de intervención individual, buscando integrar a otras personas significativas que sí puedan participar del proceso.

En casos en que la o el adolescente no esté de acuerdo con esta medida, corresponderá a abogado de la residencia preparar oficio para el tribunal solicitando que la o el adolescente sea escuchado/a en audiencia reservada para plantear su solicitud.

2.2. Sobre cómo ocurre la visita

Se prohíbe restringir o negar la ocurrencia y desarrollo de las visitas, salvo la existencia de una resolución judicial del tribunal de familia que conoce la causa y decretó la respectiva prohibición, en ocasiones, en consonancia con Ministerio Público. En ninguna circunstancia se puede negar la visita como medio de castigo o “medida educativa” para la o el adolescente.

Se debe promover que las visitas se realicen con la mayor frecuencia posible, siempre en consideración de las necesidades del o la adolescente, proporcionando horarios flexibles y espacios adecuados, seguros y confortables para asegurar el normal desarrollo de estas.



La planificación y horario de las visitas se define por el equipo de la residencia en conjunto con la o el adolescente y sus personas significativas (familia, amistades, parejas, otras) lo más pronto posible luego de su ingreso a la residencia, siempre con la flexibilidad necesaria para promover y facilitar el encuentro con sus figuras significativas.

Las visitas no pueden ingresar a los dormitorios ni a los baños de la residencia. Únicamente podrán ingresar al dormitorio de una o un adolescente que, por algún motivo específico de salud, deba permanecer ahí. En cualquier caso, una visita debe ser acompañada, en todo momento, por un integrante del equipo de la residencia.

2.3. Sobre las acciones necesarias para la realización de las visitas

El equipo de la residencia, en conjunto con la o el adolescente y las figuras significativas, definirán las personas que lo visitarán.

Al inicio de cada semana el equipo deberá entregar a la dirección de la residencia un listado con las visitas agendadas, indicando día, horario y personas que asistirán.

Si la familia u otras personas relacionadas asisten con hermanos o hermanas del o la adolescente, sin encontrarse registrados en la lista, se debe promover su participación en el encuentro.

Frente a una visita que no se concretará, la o el adolescente debe ser informado oportunamente de los motivos por los cuales no se pudo realizar y ser acompañado afectivamente para la expresión de las emociones que esto pueda provocarle.

Las visitas deben estar incorporadas en la rutina cotidiana general de la residencia y en las rutinas personalizadas asociadas a los objetivos del plan de intervención de cada adolescente.

Es responsabilidad de la Dirección y equipo técnico adoptar todas las medidas de resguardo establecidas por la pandemia y crisis sanitaria provocada por Covid-19, u otras situaciones de fuerza mayor que pudieran presentarse, debiendo instruir y resguardar que cada visitante dé cumplimiento igualmente a tales medidas.

En caso de ocurrir una situación de maltrato al o la adolescente durante el desarrollo de una visita en la residencia, el equipo debe dar curso a lo establecido por el Servicio a través de la Resolución Exenta N°154, para las administraciones directas.

Con el fin de propiciar que las visitas de familiares y otras personas significativas ocurran con la mayor frecuencia posible, la residencia debe disponer de diversos horarios y días de la semana para estos efectos, todo ello acordado con la o el adolescente y las personas que le visitan, lo que exige flexibilidad y consideración de la situación de las personas, en torno a recursos económicos, distancias de su domicilio con la residencia, actividades laborales y otros factores que puedan representar dificultades para concretar regularmente las visitas, así como la búsqueda de alternativas para que éstas puedan realizarse, todo lo cual debe ser incorporado en el respectivo plan de intervención individual.

2.4. Sobre el registro de las visitas



La residencia debe disponer de un Libro de Registro de Visitas a los y las adolescentes, ubicado en la entrada, donde se debe anotar el nombre completo, cédula de identidad, relación con la o el adolescente, fecha, horario de ingreso, horario de salida y firma, de todas las personas que realizan la visita.

La información sobre las causas proteccionales de las y los adolescentes, que las residencias tienen la obligación de mantener actualizada, permite con los antecedentes frente a alguna determinación del Juez de Familia competente como medida cautelar que restrinja y/o condicione las visitas.

III. Periodicidad de aplicación del protocolo

Permanente.

IV. Responsables

Director/a de la residencia o subrogante del cargo.



Protocolo 5: Trabajo con parejas

I. Propósito

Potenciar una vinculación sana de los y las adolescentes en sus relaciones amorosas, independiente de cuál sea su orientación sexual, a través de la promoción del buen trato en el pololeo y del autocuidado.

II. Qué hacer

La relación de pareja forma parte de los temas a trabajar en el proceso de intervención, pudiendo constituirse en un ámbito que contribuya a los objetivos terapéuticos con la o el adolescente que vivencia una experiencia gratificante, de apoyo mutuo y bienestar en esa relación.

Las estrategias desarrolladas para la incorporación de las parejas en la intervención deben ser coherentes con las características y necesidades tanto del o la adolescente como de la pareja.

Con cada adolescente se debe abordar el cuidado referido a las prácticas sexuales, en especial considerando que muchas veces las vulneraciones sufridas refieren a afectaciones de la indemnidad sexual.

Si es que la pareja es una persona externa a la residencia, se debe realizar lo siguiente:

- Conversar con la o el adolescente sobre qué significa para su pareja la residencia, qué le ha contado sobre su situación, a fin de resguardar o no abrir temas que no han sido conversados entre ellos.
- Invitar a la pareja a la residencia familiar para conocerle, mostrarle la residencia y preguntar sobre lo que sabe sobre el funcionamiento y objetivos de la residencia.
- Conversar con la o el adolescente y su pareja sobre cómo se conocieron y observar sus dinámicas.
- Posteriormente a la primera visita, analizar la situación con el equipo, así como con la o el adolescente, para definir cómo incorporar a la pareja en el proceso.
- Se debe acordar con la o el adolescente la frecuencia de las visitas y el horario de estas, concordando que se realicen sin interrumpir su proceso educativo ni las actividades de la residencia.
- La visita no podrá ser desarrollada en el dormitorio, aunque la pareja sí podrá conocer ese espacio en compañía de tutor o tutora. Tampoco podrán ingresar juntos al baño. Sí podrán hacer uso de los espacios comunes de la residencia.
- Para realizar actividades fuera de la residencia, se debe contar con autorización del director o directora o quien le subrogue, acordando el horario de regreso e informando dónde irán y un número de contacto.
- Las salidas con la pareja se realizarán durante el día, concordando con la o el adolescente el horario de retorno a la residencia, para lo que se tendrá en consideración el nivel de avance y logros asociados al plan de intervención individual y características del o la adolescente.
- También será posible autorizar encuentros nocturnos si se trata de visita de la pareja en la residencia o si se realiza en el domicilio de la pareja y esta reside con personas adultas, conocidas y evaluadas como figuras protectoras, por el equipo de intervención.



- En toda situación, se buscará un nivel de equilibrio entre el derecho de cada adolescente a la recreación junto a su pareja y el resguardo de su integridad física y emocional, y su efectiva protección.
- En el encuadre y durante todo el proceso de intervención, se debe reforzar con la o el adolescente la importancia del buen trato en las relaciones de pareja, en las sesiones con la dupla y otros profesionales, como también en el diálogo cotidiano con el equipo a cargo del acompañamiento cotidiano, como tutores, monitores, técnicos en enfermería u otros integrantes del equipo.
- Se abordan también los cuidados asociados a la vida sexual, asegurando que las adolescentes asistan a atención y control ginecológico. Profesionales y técnicos deben reforzar en el grupo atendido la importancia de la sexualidad saludable y responsable, la afectividad, la prevención del embarazo y de las infecciones de transmisión sexual; como también la importancia de respetar los tiempos personales para para iniciar los encuentros de carácter sexual.
- En aquellos casos en que se observe una diferencia de edad igual o mayor a 3 años en la pareja, se debe dar énfasis en resguardar posibles situaciones de abuso de poder y coerción. Cualquier indicio de vulneración eventualmente constitutiva de delito, debe activar de inmediato las acciones de denuncia y judicialización que corresponden. Para ello, se debe aplicar el procedimiento establecido mediante la Res. Ex. N° 154 y comunicar al abogado curador ad litem del o la adolescente los hechos pesquisados, a fin de que se evalúe la posibilidad de presentar querrela para la investigación penal de eventuales ilícitos de connotación sexual.

En cuanto al abordaje de parejas que viven en la misma residencia es necesario realizar lo siguiente:

- Diálogo con ambos adolescentes acerca de su relación, sobre cómo se inició y otros aspectos que ellos quieran comentar, y observar la dinámica.
- Definir los límites para ambos adolescentes sobre utilización de espacios de la residencia, compartiendo en los espacios comunes, pudiendo permanecer en dormitorios con acompañamiento de integrante del equipo a cargo del cuidado diurno o nocturno, y evitar el ingreso simultáneo al baño.
- En aquellos casos en que se develen u observen relaciones amorosas entre adolescentes de la residencia que no hayan sido formalizadas por ellos, se debe abordar en las sesiones con profesionales, en coordinación con el personal de cuidado cotidiano, y luego de descartar que pueda existir coerción, favorecer que esta relación se desarrolle en un ambiente de confianza y buen trato, con conocimiento de los cuidados que se deben tener en el ámbito de la sexualidad.
- Con el grupo de adolescentes, en general, se deberá realizar sesiones periódicas, por parte del personal de salud (enfermera/o de soporte, técnicos en enfermería) con participación de tutor o tutora, sobre la prevención del embarazo e infecciones de transmisión sexual.
- En caso de evidencia de maltrato en la relación de pareja, en sus diversas formas, se abordará siguiendo los protocolos establecidos por el Servicio.
- Conjuntamente, la situación de víctima de agresión o quien la ejerce, será abordada en sesiones con la dupla psicosocial, quienes coordinarán acciones con el personal de acompañamiento cotidiano de refuerzo del respeto y buen trato a la pareja.



- Con el grupo, se debe abordar la importancia del buen trato en las relaciones de pareja, en las sesiones con profesionales y en el diálogo cotidiano, como también en los espacios de encuentro.
- No es tolerable ningún tipo de violencia entre la pareja y el equipo está obligado a activar el procedimiento de la Res. Ex. N° 154, en caso de existir hechos eventualmente constitutivos de delito que se pesquisen.
- Lo anterior, conjuntamente con la intervención que el caso requiera, toda vez que el espacio residencial no puede constituirse en punto ciego para la violencia en cualquiera de sus formas.

III. Periodicidad de aplicación del protocolo

Se aplica cada vez que surja una relación amorosa que involucre a una o un adolescente de la Residencia Familiar.

IV. Lugar de aplicación

El protocolo se ejecuta en la residencia y en otros espacios dependiendo de las características y necesidades de cada adolescente y su pareja.

V. Responsables

Director/a de la residencia o subrogante del cargo.



Protocolo 6: Espacios de encuentro

I. Propósito

Asegurar un espacio en el cual los y las adolescentes puedan desenvolverse libremente, ser debidamente escuchados, fortalecer su autonomía y desarrollar habilidades sociales.

II. Qué hacer

2.1. *Fundamentación y aplicabilidad de los espacios de encuentro*

El Espacio de Encuentro debe entenderse como un medio y un fin, puesto que es un mecanismo de coordinación y colaboración entre adultos y adolescentes y, al mismo tiempo, un espacio socioeducativo, que facilita el aprendizaje y desarrollo de habilidades sociales y de ejercicio democrático. Para su buen desarrollo, se considera lo siguiente:

2.1.1. Cada adolescente de la residencia tiene derecho a participar de los Espacios de Encuentro, sin distinción ni exclusión alguna, por lo que el equipo residencial debe propiciar y motivar que la totalidad del grupo tenga la oportunidad de proponer temas a tratar y expresar su opinión.

2.1.2. El grupo de adolescentes, con el apoyo del equipo de intervención, establece una instancia periódica, formal y estructurada de diálogo, que ayuda a la definición conjunta de las normas de convivencia y la resolución de conflictos y constituye una práctica que ayuda a tratar asuntos domésticos de la residencia, así como abrir el diálogo en materias, intereses y necesidades de los y las adolescentes.

2.1.3. La periodicidad de realización de los Espacios de Encuentro es quincenal, aunque idealmente debiera realizarse cada semana. Así también, el grupo de adolescentes o el equipo de la residencia pueden convocar un encuentro extraordinario si consideran que existe algún tema o situación que lo requiera.

2.1.4. Este espacio es promovido como un hito y un momento relevante dentro de la cotidianidad de la residencia. Por ello, se le asigna un horario y día definido de común acuerdo y donde la totalidad o la mayoría de los integrantes del equipo presentes en la residencia puedan participar.

2.1.5. El grupo de adolescentes escoge directa y democráticamente dos representantes (titular y suplente), quienes tienen la función de coordinar y convocar a los Espacios de Encuentro y representar a sus pares que, por diversas razones, no puedan participar.

2.1.6. El equipo residencial define al menos un profesional a cargo del acompañamiento en la organización, realización y registro de los acuerdos, en cada una de estas instancias de encuentro.

2.1.7. Durante la realización del Espacio de Encuentro las opiniones y sugerencias de los o las adolescentes son escuchadas por integrantes del equipo y por quien ejerce la dirección de la residencia o su subrogante. Estas personas adultas tienen la función de acoger y dar respuestas satisfactorias o propuestas alternativas frente a peticiones o ideas del grupo de adolescentes, considerando siempre sus opiniones y el principio del interés superior del adolescente.



2.1.8. Para la preparación de los encuentros el equipo de la residencia trabaja inicialmente con el grupo de adolescentes las reglas que se aplicarán para el desarrollo del diálogo y para validar los acuerdos que allí se logren.

2.1.9. Estas normas pueden ser mejoradas posteriormente, durante los meses de desarrollo de la práctica, por parte del grupo de sujetos de atención junto al equipo residencial.

Cabe destacar que un producto de los Espacios de Encuentro es la elaboración del Marco de Convivencia entre adolescentes y con el equipo, en la residencia.

2.2. Dinámica de los encuentros

El equipo de intervención acompaña y apoya al grupo de adolescentes durante los encuentros para el correcto desarrollo de estos, mediante las acciones que se especifican a continuación:

- 2.1.1. Iniciar el encuentro con dinámicas sencillas y lúdicas, concordadas antes con adolescentes, en busca de consolidar la práctica de abrir el diálogo con un rito que disponga a hablar en confianza, con sinceridad y respeto mutuo. Los elementos tecnológicos o materiales didácticos pueden servir de apoyo para motivar y captar la atención del grupo y para motivar la participación.
- 2.1.2. Mantener una actitud positiva, receptiva y amable que facilite el diálogo con el grupo de adolescentes. Siempre tener presente que la participación es un derecho y no una obligación, por lo que en este espacio nadie puede ser presionado a hacer algo contra de su voluntad, en ninguna circunstancia.
- 2.1.3. Para fortalecer el interés por participar procurar no anteponer una mirada adulto-céntrica de una sesión de consejo o asamblea tradicional, recordando que pese a ser una estructura de coordinación entre el equipo de intervención y los o las adolescentes, este espacio busca generar confianzas y lazos afectivos.
- 2.1.4. Iniciar recordando cuánto tiempo durará el encuentro (ya que el horario de inicio y término es informado con anticipación al grupo) y los temas que se abordarán, dando espacio para que los o las adolescentes propongan preguntas o temas adicionales.
- 2.1.5. Un integrante del equipo, junto a representante del grupo adolescente, realiza el rol de moderador(a), procurando que la conversación fluya, que la totalidad de participantes escuche a quien habla y que quienes deseen dar su opinión o realizar preguntas o propuestas puedan hacerlo.
- 2.1.6. En todo momento, integrantes del equipo utilizan un lenguaje de fácil comprensión, evitando los juicios de valor y respondiendo con claridad y veracidad a las preguntas de los o las adolescentes.
- 2.1.7. Promover un ambiente de escucha activa, respeto y tolerancia, desincentivando todo tipo de conducta que inhabilite, ridiculice, insegurice o inhiba a los o las adolescentes a emitir sus opiniones, reafirmando siempre la identidad colaborativa del espacio. Bajo ningún aspecto, se puede exponer a los o las adolescentes a situaciones dolorosas o incómodas, respetando los casos en que las opiniones prefieran entregarse personalmente o de manera privada al equipo de la residencia.
- 2.1.8. Responder con claridad y empatía cuando existan demandas o intereses desde los o las adolescentes que excedan las competencias de la residencia y sus equipos.
- 2.1.9. Llevar un registro de los encuentros, los acuerdos, actividades y compromisos generados por el grupo,



iniciando cada nueva sesión con la revisión de los avances.

2.1.10. Reforzar positivamente la participación del grupo de adolescentes al final de cada encuentro, estimulando el compromiso y la responsabilidad compartida para la efectividad de este espacio.

2.1.11. En aquellos aspectos en que no exista acuerdo, propiciar la mantención del diálogo para la búsqueda de soluciones alternativas.

2.3. Representantes del grupo adolescente

Los o las representantes serán electos democráticamente por el grupo de adolescentes, cada seis meses o por el período que se establezca de común acuerdo.

En cada elección se elegirá un o una representante titular y suplente para el período acordado, con las siguientes funciones:

- a) Representar las voces de las o los adolescentes de la Residencia Familiar ante el equipo de intervención.
- b) Moderar las sesiones del Espacio de Encuentro en conjunto con profesional a cargo del equipo de intervención de la residencia.
- c) Organizar y tomar acta de los acuerdos, actividades y compromisos generados en los Espacios de Encuentro.
- d) Informar los temas tratados a las o los adolescentes que no puedan asistir a los encuentros.
- e) Coordinar la generación de grupos de trabajo de adolescentes en materias en que resulte necesario realizar acciones por un tiempo determinado para el logro de un objetivo (por ejemplo, organizar una muestra artística), través de un liderazgo colaborativo.

III. Periodicidad de aplicación del protocolo

Cada vez que se realice un Espacio de Encuentro, ya sea regular como extraordinario.

IV. Lugar de aplicación

Los Espacios de Encuentro se realizan en las dependencias de la Residencia Familiar, en un espacio adecuado para su realización, cómodo y acogedor, que propicie la sensación de bienestar y confianza de las o los adolescentes y les motive a participar abierta y colaborativamente.

V. Responsables

Director(a) de la Residencia Familiar o su subrogante, con la colaboración del equipo de intervención y de acompañamiento cotidiano.



Protocolo 7: Asistencia a controles de salud

I. Propósito

Favorecer que las y los adolescentes ejerzan su derecho a la salud, propiciando su asistencia a controles regulares y atención de especialidad, cuando se requiera, con conocimiento de los procedimientos respectivos.

II. Qué hacer

La totalidad de adolescentes en la Residencia Familiar debe contar con su control de adolescente sano al día, así como asistir debidamente a todas las atenciones en el Servicio de Salud a las que puedan ser derivados.

Las horas de atenciones deben ser coordinadas por profesional trabajador(a) social de la residencia e informadas con la debida anticipación al equipo y al o la adolescente.

Profesionales de salud de la residencia, TENS, aseguran que cada adolescente tenga los controles de salud al día y reciba las prestaciones promocionales, preventivas, de tratamiento y de rehabilitación que requiera. Enfermero/a de Soporte, en su rol facilitador del derecho a la salud, debe velar porque esta acción sea realizada

Frente a indicios de problema de salud o enfermedad del o la adolescente, TENS realiza las articulaciones requeridas para evaluación en APS y Enfermero/a de soporte resguarda que esto se realice.

La asistencia a controles y otras atenciones se realiza siempre en compañía de integrante del equipo de intervención de la residencia, como tutor(a) o TENS u otro, quien debe estar en conocimiento de la situación de salud del o la adolescente, de su diagnóstico (si cuenta con uno) y el tratamiento indicado (si corresponde).

El o la acompañante debe asistir a la atención con una carpeta u otro formato definido por la residencia, como un archivador o cuaderno, que permita a quien realiza la atención en el servicio de salud conocer las prestaciones recibidas con anterioridad, el diagnóstico de salud físico y/o mental, si existe, y los tratamientos correspondientes. Asimismo, deberá llenar la *Ficha de Asistencia a Atención de Salud*, adjunta, para registrar la visita e indicaciones del profesional de salud.

A su vez, el profesional de salud que realiza la atención deberá registrar en la misma carpeta lo observado en la atención y la actualización sobre el tratamiento indicado, especificando -en el caso de prescripción de medicamento- sus dosis y frecuencia, así como en caso de cambio de medicamento la estructura en que se realiza el cambio y las dosis asociadas a cada momento de la transición. Además, deberá firmar la *Ficha de Asistencia a Atención de Salud*

Toda la información de salud debe ser conocida por la o el adolescente, recibiendo las explicaciones que requiera sobre su estado de salud y tratamientos, si los hay.

III. Periodicidad de aplicación del protocolo

Se aplica cada vez que se requiere y se realiza una atención de salud.

IV. Responsables

- Enfermera(o) del equipo de soporte regional es responsable de la supervisión del protocolo.



- TENS con apoyo de Trabajador(a) social son responsables de la aplicación del protocolo.

FICHA DE ASISTENCIA A ATENCIÓN DE SALUD

Fecha:

Nombre Adolescente:	R.U.T.:
Dispositivo de Salud:	
Nombre Profesional de Atención en Salud:	
Profesión/Especialidad:	
Nombre y Cargo de Acompañante:	
Evolución Clínica:	
Indicaciones de Cuidado General	
Indicaciones Farmacológicas (en caso que corresponda)	

Firma Acompañante

Firma Profesional



Protocolo 8: Acceso a prestaciones para interrupción voluntaria del embarazo en tres causales (Ley 21.030)⁴

I. Propósito

Contar con lineamiento de acción específico ante adolescentes gestantes que califican para prestaciones por aborto en tres causales, según la ley señalada, durante cualquiera de las etapas del proceso de intervención en la residencia.

II. Qué hacer

2.1. Aplicación de la normativa

La aplicación del presente protocolo exige al equipo residencial conocer y considerar la Norma Técnica Nacional de Acompañamiento y Atención Integral a la Mujer que se encuentra en alguna de las tres causales que regula la Ley 21.030, elaborada por la Subsecretaría de Salud Pública del Ministerio de Salud.⁵

Se diferencia entre aquellas menores de 14 años que decidan interrumpir el embarazo respecto de las mayores de 14 años, pero menores de 18 años y aquellas adolescentes con discapacidad, porque esas categorías son las que contempla la Ley 21.030, artículo 1 o el 119 del Código Sanitario que es modificado por esta ley.

Para acceder a dicha prestación, la mujer deberá manifestar en forma previa y por escrito su voluntad de interrumpir el embarazo. En caso de ser menor de edad, se deberá contar con la autorización de su representante legal (si es menor de 14 años) o bastará con informar a su representante legal (si tiene entre 14 y 18 años).

Respecto de los requisitos, para la primera causal (la mujer se encuentra en riesgo vital) se requiere un informe médico. Para la segunda causal (patología congénita adquirida o genética, incompatible con la vida extrauterina independiente, en todo caso de carácter letal) se debe contar con dos diagnósticos médicos en igual sentido.

Para el embarazo como resultado de una violación (tercera causal), la ley indica que un equipo de salud, especialmente conformado para estos efectos, confirmará la concurrencia de los hechos que lo constituyen y la edad gestacional, informando por escrito a la mujer o a su representante legal y al jefe del establecimiento hospitalario o clínica particular donde se solicita la interrupción.

En aquellos casos en que un profesional médico o matrona especifica que la situación de la gestante corresponde a una las causales antes señaladas, ese(a) profesional junto a acompañante de la residencia (tutora o profesional de intervención), deben presentar a la adolescente las alternativas de continuar el proceso de gestación o bien abortar, explicándole con lenguaje de fácil comprensión lo que implica médicamente cada una de estas posibilidades, evitando toda expresión de sesgo personal respecto de las mismas.

2.2. Acciones del equipo residencial

⁴ Desde el 23 de septiembre de 2017, con la publicación de la Ley 21.030 que regula la despenalización de la interrupción voluntaria del embarazo en tres causales, en Chile se permite a jóvenes y mujeres acceder a la prestación médica correspondiente en caso de riesgo vital de la mujer, inviabilidad fetal y que el embarazo sea resultado de una violación (con un límite gestacional de 12 semanas y 14 si la niña es menor de 14 años).

⁵ https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2018/02/NORMA-IVE-ACOMPANAMIENTO_02.pdf



En la residencia, la psicóloga junto con tutora de referencia ofrece a la adolescente un espacio de reflexión respecto de la situación en la que se encuentra y la decisión que implica.

Queda prohibido indicar a la adolescente qué hacer, así como señalar en la conversación –u otros espacios- la apreciación personal respecto de las alternativas posibles y la adoptada por la adolescente.

En la misma instancia, se consulta a la adolescente si desea informar a un familiar o adulto de referencia su situación, no estando permitido informarles a terceros sin su autorización.

Se ofrece tiempo a la adolescente para tomar la decisión, explicándole de forma clara los límites en los que se enmarca la regulación del aborto, asegurándose que la adolescente ha comprendido adecuadamente la información entregada.

La decisión de la adolescente no es cuestionada por el equipo de la residencia y se incorpora en el proceso de intervención.

Si la adolescente define continuar el proceso de gestación, en el plan de intervención individual se incorpora objetivo y actividades de cumplimiento sistemático de las acciones de cuidado, bienestar y controles de salud correspondientes.

Si la adolescente define dar término a la gestación, en el marco de la Ley N°21.030 de aborto en tres causales, se actúa considerando la norma técnica o protocolo de acompañamiento y atención integral a la mujer que se encuentra en alguna de las tres causales que regula dicha ley.

Respecto de adolescentes de 14 años y menores de 18 años, la ley no exige autorización de su representante legal, solo indica que esa persona debe ser informada de la decisión de interrumpir el embarazo. Frente a ello, compete al personal de la residencia lo siguiente:

- TENS con apoyo de trabajador(a) social de la residencia realizan las gestiones necesarias con el servicio de salud correspondiente para la atención oportuna, a fin de asegurar el ejercicio de su derecho.
- Tutora de referencia de la adolescente la acompaña en las consultas médicas y durante todo el procedimiento.

Si la afectada es menor de 14 años, la directora o el director de la Residencia Familiar debe autorizar ante el Servicio de Salud la ejecución del procedimiento sanitario de aborto, en conformidad con lo establecido en el artículo 57 de la Ley de Menores N°16.618 y el artículo 21 de la Ley N°20.032.

En aquellos casos en que el procedimiento es de carácter ambulatorio, el equipo de la residencia debe favorecer que la adolescente pueda estar en un espacio privado con todas las condiciones necesarias para su bienestar.

Técnico en enfermería de la residencia, con orientación de la enfermera del equipo de soporte regional, deberá dar continuidad a los cuidados de la adolescente, manteniendo registro sobre su estado y efectos secundarios, si los hubiera.

En aquellos casos en que el procedimiento se realiza en el hospital, la adolescente debe permanecer acompañada durante la totalidad del tiempo que se encuentre allí, idealmente por su tutora de referencia.



2.3. Denuncia ante el Ministerio Público:

La causal 3 de la Ley N° 21.030, contempla aquellos casos de embarazos producto de una violación. Al respecto, cabe precisar que, en el caso de niñas menores de 14 años no existe validez de su consentimiento para mantener relaciones sexuales, razón por la que el equipo de la residencia debe denunciar el hecho de manera inmediata ante el Ministerio Público o las demás entidades que a continuación se detallan, por cuanto se está en presencia del delito de violación, contemplado en el artículo 362 del Código Penal.

Cuando la víctima de violación es menor de 18 años, el delito es de acción penal pública (artículo 53, inciso II, Código Procesal Penal), por lo que el Ministerio Público puede perseguir el delito de oficio y cualquiera que tome conocimiento del hecho puede denunciarlo para que se proceda a investigar, porque la Ley N° 21.030 no innovó en esta materia.

La denuncia es obligatoria en los casos de personas menores de edad y deberá realizarse ante la autoridad correspondiente.

Puede presentarse la denuncia ante:

- a) El Juzgado de Familia que esté conociendo la causa proteccional o de cumplimiento en la cual sea sujeto de protección la niña o preadolescente.
- b) El funcionario de Carabineros que haya sido destinado al recinto asistencial.
- c) El funcionario de Carabineros que haya sido destinado a las dependencias del Servicio Médico Legal.
- d) Policía de Investigaciones de Chile.
- e) Ministerio Público (en la Fiscalía local).
- f) Tribunal de Garantía correspondiente al territorio.
- g) Tribunal de Juicio Oral en lo Penal correspondiente al territorio.

El plazo para realizar la denuncia, conforme al artículo 176 del mismo código es de “veinticuatro horas siguientes al momento en que tomare conocimiento del hecho” Es decir, 24 horas desde que el equipo de la residencia tome conocimiento de que la niña o adolescente ha sido víctima de violación.

Necesariamente, el equipo de la Residencia Familiar de administración directa debe aplicar el procedimiento establecido por la Res. Exenta N° 154, al tomar conocimiento de la ocurrencia de tal delito cometido contra una menor de edad vigente en el proyecto residencial.

En consecuencia, se harán las respectivas denuncias ante el Ministerio Público y Tribunal de Familia que conoce la causa de la adolescente afectada, debiendo el equipo residencial solicitar las medidas de protección para la víctima, así como dar cumplimiento a todo el procedimiento establecido.

III. Periodicidad

Cada vez que se presente una situación que califica en alguna de las tres causales contempladas en la Ley.

IV. Responsable



PROTOCOLOS RESIDENCIA FAMILIAR DE ADMINISTRACIÓN DIRECTA PARA ADOLESCENTES

Director(a) de la Residencia Familiar o su subrogante en el cargo.



Protocolo 9: Relación con tribunales con competencia en familia

I. Propósito

Asegurar el cumplimiento oportuno y pertinente de las acciones de la dirección y del equipo de la residencia ante la instancia judicial que decreta el ingreso de una o un adolescente, de manera que el Tribunal cuente con toda la información necesaria para resolver de manera fundada los temas asociados a cada caso.

II. Qué hacer

2.1. Ingreso

La medida de protección entrega el cuidado personal del o la adolescente al director o directora del proyecto, de manera provisoria, lo que implica constituirse en su responsable legal y, por tanto, en la obligación de velar directamente por la protección, bienestar y resguardo de sus derechos.

Al ingreso de cada adolescente se deberán realizar las gestiones necesarias para que el Tribunal haga parte de la causa al director o la directora de la residencia, y de esa forma poder acceder al Sistema Informático de Tribunales de Familia (SITFA), a fin de contar con información para el diagnóstico del caso. Este acceso permitirá revisar la carpeta digital respectiva, la que contiene informes diagnósticos y de intervención, además de acciones judiciales del período.

Si se produce un ingreso en día u hora inhábil o bien a partir de una orden emanada por un Juez de forma verbal, quien ejerza el cargo de dirección de la residencia deberá solicitar que se formalice el ingreso mediante remisión de oficio al Tribunal competente, indicando además que se le agregue a la causa proteccional correspondiente, a fin de tener acceso a la carpeta.

Dicha solicitud debe realizarse el día hábil siguiente de producido el ingreso efectivo del o la adolescente, sin perjuicio de la audiencia fijada para la discusión de la medida cautelar o de protección decretada.

2.2. Informes de avance y de situación actual

Cumplidos los 30 días corridos desde el ingreso del o la adolescente, el equipo de la residencia debe informar al Tribunal de la situación diagnóstica inicial del caso. Para ello, debe completar toda la información registrada en el formulario del Plan de Intervención Individual, PII, principalmente en la sección *Diagnóstico, Trayectoria y Oportunidades*.

Si el Juez solicitara un formato específico para que se le notifique de la situación del caso, se traspasa la misma información contenida en el PII al formato requerido, de manera de no duplicar informes y hacer más eficiente el proceso.

Este primer informe deberá recomendar al Tribunal de Familia la mantención, o no, del o la adolescente bajo cuidados alternativos.

En el caso de concluir que no corresponde dicha medida, se deberá solicitar un cambio a otras alternativas de atención y protección.



Si se trata de un ingreso evaluado como pertinente, se deberá informar de los objetivos iniciales propuestos para el respectivo Plan de Intervención Individual, el cual será enviado a esa instancia judicial en un plazo no superior a una semana posterior al primer informe de evaluación.

Se deberán enviar informes al Tribunal cada tres meses desde el ingreso o según el plazo judicial que determine el tribunal en la resolución que ordena el ingreso al sistema de cuidado alternativo residencial.

Toda situación inusual o inesperada que pueda afectar a una o un adolescente (tal como una revictimización o maltrato en cualquiera de sus formas⁶ o situaciones de riesgo, abandono del proyecto, accidentes, enfermedad, expulsión del sistema escolar u otra), debe ser informada inmediatamente al Tribunal de Familia, por escrito.

Utilizando la vía más expedita, se debe informar también a la familia o adulto significativo si es parte del proceso de intervención y también al o la abogado(a) Curador ad litem del adolescente.

El equipo profesional de la residencia deberá estar disponible y ofrecer al Tribunal de Familia su comparecencia en las audiencias, para presentar y/o explicar los informes elaborados respecto de la situación de cada adolescente y familia o adulto relacionado.

Es importante que la judicatura especializada encuentre respuestas pertinentes a sus requerimientos por parte del equipo interventor de la residencia. Para que dicha comunicación sea eficiente debe considerarse que la información remitida sea siempre oportuna (dentro de los plazos contemplados en el requerimiento), completa, precisa y de calidad, constituyéndose en facilitadora de los procesos de cada adolescente.

Debe velarse por la calidad de los informes, respuestas y requerimientos evacuados por la Residencia tanto en el fondo como en lo formal, siendo fundamental el trabajo coordinado con abogado de soporte de la residencia.

Para mantener la fluidez en las comunicaciones, es importante que el equipo conozca los procesos y las personas con las que debe interactuar en este ámbito.

Es obligación del equipo mantener actualizados los planes de intervención individual de cada adolescente, así como toda información y coordinación útil para el adecuado conocimiento y sensibilización de los Tribunales.

2.3. Artículo 78 Ley 19.968

El juez o jueza tiene la obligación de realizar, cada cuatro meses, una visita a la residencia, la que deberá tener a disposición la totalidad de los registros referidos a cada adolescente.

Para ello, los profesionales de la residencia deben tener conocimiento del contenido de las carpetas y fichas individuales y residenciales (las que siempre deben estar actualizadas) a fin de contar con la información que observará la Magistratura.

⁶ La Res.Ex. N° 154 de marzo de 2022 de la Dirección Nacional del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, establece los procedimientos que se deben utilizar ante hechos eventualmente constitutivos de delito en contra de niños, niñas o adolescentes atendidos en la oferta programática de administración directa de este Servicio.



Asimismo, la residencia deberá informar a la Dirección Regional correspondiente para evacuar respuesta a las observaciones resultantes de las visitas.

2.4. Egreso

La dirección de la residencia debe enviar solicitud formal y por escrito al Tribunal, para poder dar lugar al egreso del adolescente de la residencia, al momento que la evaluación del proceso lo indica como pertinente.

Esta presentación al tribunal debe contar con argumentos técnicos sólidos, con una fundamentación jurídica que contenga una propuesta de acción que responda al interés superior del o la adolescente, entendiendo siempre que el egreso implica una modificación de la medida proteccional, y su justificación debe basarse en que han variado significativamente las circunstancias que motivaron el ingreso a cuidado alternativo residencial.

El informe que justifique dicha modificación debe ser trabajado por el equipo de la residencia, debiendo contener fundamentos y peticiones concretas suficientes y completas, y ser visado por quien ejerce la dirección.

Toda información elaborada y remitida al tribunal, debe estar coordinada con abogado(a) que representa al adolescente en calidad de Curador ad litem.

III. Periodicidad de aplicación del protocolo

Permanente. La frecuencia de la comunicación dependerá de las acciones y peticiones en pro de los casos abordados por la Residencia Familiar.

IV. Responsables

La dirección de la residencia, debiendo apoyarse en el equipo interventor y en abogado(a) del equipo de soporte, para la comunicación técnica y jurídica de cada caso.



Protocolo 10: Ingreso a la residencia de personas o instituciones no vinculadas a la intervención

I. Propósito

Resguardar los procesos terapéuticos de los y las adolescentes ante el ingreso de personas externas a la residencia -es decir, no vinculadas a la intervención-, para garantizar el bienestar, privacidad y seguridad del grupo atendido.

Eventualmente, pueden ingresar a la residencia personas externas como las que se indican a continuación:

- Personal de instituciones públicas que, en consideración a sus facultades legales, deben realizar visitas de observación y fiscalización, tales como Diputadas(os) de la República, profesionales de la Defensoría de la Niñez, del Instituto Nacional de Derechos Humanos, de la Contraloría General de la República, de Seremi de Salud, entre otros.
- Refiere también a personas pertenecientes a organizaciones externas que desarrollan acciones de intervención con adolescentes, como talleristas, docentes, profesionales de la salud, abogados(as), jueces de Tribunales con competencia en materia de Familia, entre otras.
- Personal del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia que no cumple funciones permanentes en la residencia, pero que debe visitarla periódicamente para realizar labores de soporte administrativo, técnico, informático y de infraestructura u otro. Entre ellos destacan profesionales a cargo de desarrollar la supervisión técnica o financiera de la residencia, como también quienes desempeñan funciones de asistencia y transferencia técnica.

II. Qué hacer

Se deben evitar los ingresos de personas a la residencia que no hayan sido planificados o coordinados con antelación, en tanto dicho espacio se constituye como el domicilio de las y los adolescentes, por lo que las visitas inesperadas de terceros pueden interferir en los procesos de intervención y en el resguardo de su derecho a la privacidad.

Previamente al ingreso de personas no vinculadas a la intervención, se debe considerar, al menos, lo siguiente:

- Planificación que identifique las características de la visita, los espacios dentro de la residencia donde se desarrollará y el tiempo aproximado de duración, permitiendo al equipo de la residencia preparar las condiciones para recibirla, de manera de no afectar la cotidianidad de las y los adolescentes ni tampoco las funciones que deben desarrollar tanto equipo residencial como personal externo.
- Informar a las y los adolescentes sobre los motivos de la visita y las personas y funciones de quienes ingresarán.
- Una vez que la dirección, titular o subrogante, toma conocimiento del requerimiento de visita a la residencia con algunos de los fines antes señalados, debe sugerir fecha y horario de inicio y término de la visita al requirente, pidiéndole confirmación o cambio, hasta concordar lo anterior. Se considera que habrá excepciones a estos requisitos antes situaciones de contingencia que exijan ingresos no planificados de personas o profesionales externos a la residencia.



Llegado el día y hora de la visita, quien dirige la residencia o quien ha sido designado para representarlo en la ocasión, debe recibirla, verificar su identidad y facultad para ingresar.

Se debe registrar el ingreso en el Libro de Visitas, señalando nombre completo, cédula de identidad, institución, cargo, hora de ingreso, hora de salida y firma de quien la realiza.

Sólo podrán ingresar a la Residencia Familiar, las personas que previamente se hayan identificado con sus respectivas cédulas de identidad o pasaporte (en caso de ser extranjeros), así como también quienes hayan acreditado su función dentro de la organización o institución que representan o de la que son parte.

Los ingresos de personas externas siempre deben ser ejercidos en el marco del ejercicio de sus funciones dentro de una institución u organización, y no a título personal.

Se debe resguardar que el número de personas no vinculadas a la intervención que accede, simultáneamente, al interior de la residencia, no sea superior a tres, con excepción de situaciones inesperadas en que se justifique el ingreso de un mayor número de personas para asegurar el bienestar y resguardo de adolescentes y del personal.

Este tipo de ingresos debe ser acompañado en todo momento por algún integrante del equipo de intervención de la residencia, idealmente su director o directora.

Queda prohibido que personas no vinculadas a la intervención recorran la residencia a solas.

Estas personas tampoco podrán ingresar a los dormitorios ni a los baños en compañía de alguna o algún adolescente de la residencia.

En caso de duda de la facultad legal invocada por la persona externa que solicita ingresar a la residencia, desde la dirección se debe tomar contacto de manera inmediata con la o el directora(a) regional para evaluar la pertinencia o no de la visita, comunicando a la persona requirente la decisión adoptada y las condiciones que correspondan.

Con relación a solicitudes de visitas de Dirigentes de Asociaciones del Servicio, se debe considerar que la calidad de representantes de las funcionarias y los funcionarios asociados no les autoriza a ingresar y vincularse con los y las adolescentes, sino únicamente con quien o quienes solicitaron su presencia y solo para fines de tipo asociativo, no para intervenir en la dinámica cotidiana de la residencia ni, menos aún, para influenciar a los adolescentes presentes.

Tampoco está permitido usar el espacio residencial para realizar reuniones de asociaciones. Por tanto, si un funcionario o una funcionaria requiere reunirse con sus representantes en la asociación, debe solicitar autorización para realizarlo fuera del inmueble y sin que aquello signifique una alteración del orden, tranquilidad y convivencia de los y las adolescentes presentes en la residencia.

Finalmente, si la persona o institución que requiere ingresar a la residencia, dentro de sus facultades legales, se presentara en el lugar de manera intempestiva y sin planificación previa, el director o la directora o quien le subrogue debe comunicarse de manera inmediata con la directora o el director regional, para recibir las instrucciones al respecto.



III. Periodicidad de aplicación de este protocolo

Permanente.

IV. Responsable

Son responsables de la ejecución del presente protocolo el director o la directora de la residencia, o su subrogante, en conjunto con director o directora regional.



Protocolo 11: Relacionamiento con sociedad civil

I- Propósito

Coordinar el trabajo y la ejecución de proyectos con organizaciones de la sociedad civil que tengan como objetivos aportar y complementar los componentes de la Residencia Familiar, y promover alianzas para favorecer el bienestar de las y los adolescentes atendidos.

Es necesario establecer que en el presente protocolo, el concepto de sociedad civil refiere a todas aquellas organizaciones no gubernamentales, fundaciones y agrupaciones comunitarias o voluntarias que manifiestan interés en apoyar a sujetos de atención de modalidades de cuidado alternativo residencial del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, respecto de las cuales se ha verificado previamente que sean reconocidas o cuenten con trayectoria de trabajo social comunitario, de manera de prevenir la utilización de estas instancias por parte de adultos que pretendan captar víctimas en situación de vulnerabilidad e involucrarlas en ilícitos como producción de material pornográfico infantil, grooming, tráfico de drogas, entre otros.

II. Qué hacer

2.1. Sobre la definición de proyectos y/o alianzas

Antes de permitir ingresos a la residencia de adultos de la sociedad civil que desempeñen funciones de talleristas y enseñanza de expresiones artísticas, deportivas, recreativas u otras, a la residencia, se les debe solicitar cédula de identidad y certificado de inhabilidades para el trabajo con menores de edad, verificando aquello en el sitio web del Servicio de Registro Civil e Identificación, con el respectivo RUT.

También antes de gestionar alianzas y elaborar proyectos con estas organizaciones en las que se propiciará la participación de adolescentes, es fundamental valorar su opinión, intereses y capacidades.

Luego, es recomendable que los proyectos incluyan la interacción de los o las adolescentes con pares de la comunidad, lo cual implica -bajo condiciones sanitarias normales- que las actividades se ejecuten fuera de la residencia.

Las organizaciones que deseen o sean convocadas para vincularse con la residencia, deberán reunirse con la Dirección Regional o la Dirección Nacional, para luego ser presentadas al director o la directora de la residencia y a su equipo.

Si la organización acude en primera instancia a la residencia, la dirección deberá reunirse y entregar la propuesta de trabajo a la Dirección Regional, con descripción de los objetivos del proyecto, actividades, lugar de realización, actividades y personas a cargo.

En todo momento la residencia deberá asegurar la reserva respecto de la identidad, antecedentes e información sensible de las y los adolescentes.

La organización ejecutora del proyecto de la comunidad en que participarán adolescentes atendidos en la residencia familiar deberá firmar un Convenio de Colaboración con el director o directora de la residencia, donde se establezca lo siguiente:



- Presentación de la organización.
- Objetivos del proyecto.
- Metodología de trabajo. Actividades.
- Resultados esperados.
- Participantes.
- Cronograma o carta Gantt.
- Lugar(es) de realización de las actividades.
- Fechas y horarios.
- Equipo responsable, con sus respectivos CV.
- Necesidades en cuanto a infraestructura, insumos y apoyo de funcionarios(as) de la residencia.
- Metodología de monitoreo y evaluación del proyecto.
- Presupuesto.

Antes de la firma del convenio de colaboración, la dirección de la residencia y la dirección regional deben verificar que ninguna de las personas del equipo executor tenga inhabilidades para trabajar con adolescentes; como también formalizar con la organización a cargo un acuerdo de confidencialidad de los datos relacionados con adolescentes y sus procesos de intervención, que pudieran conocer durante el desarrollo de las actividades del proyecto.

2.2. *Presentación, evaluación y ajuste de la propuesta de proyecto y/o alianza*

Se debe coordinar una reunión de presentación con un representante del equipo técnico de Dirección Regional, de la dirección de la residencia y de las organizaciones de la sociedad civil que deseen ejecutar proyectos con adolescentes.

Cada organización debe enviar una primera propuesta del proyecto, la cual será evaluada por el equipo técnico de la residencia y la dirección regional, considerando necesidades e intereses de las y los adolescentes y la complementariedad con los procesos de intervención.

Si se decide denegar la propuesta, desde la dirección de la residencia se debe enviar una respuesta formal en ese sentido a la organización.

Ante una evaluación favorable, se debe responder formalmente a la organización, enviando las observaciones que correspondan y convocarles a una reunión para afinar aspectos relevantes que permitan ponerla en práctica.

Se definen ambas contrapartes del proyecto y la periodicidad y metodología de monitoreo que se realizará.

Con esos acuerdos, se presenta el proyecto y el equipo executor en la residencia, a funcionarios(as) y al grupo de adolescentes, recogiendo e integrando sus opiniones y sugerencias.



2.3. Puesta en marcha del proyecto

En las actividades del proyecto se cuenta siempre con la participación o acompañamiento de un o una integrante del equipo residencial.

Durante su realización, el proyecto es evaluado periódicamente, considerando la opinión del equipo residencial y de adolescentes participantes, con lo que se entrega retroalimentación al equipo ejecutor y se realizan los ajustes necesarios.

III. Lugar de aplicación

El protocolo se ejecuta en la residencia y en otros espacios de la comunidad, dependiendo de las características del proyecto.

Durante estado de alerta sanitaria, el equipo residencial y el equipo a cargo del proyecto deben dar cumplimiento a la normativa técnica del Ministerio de Salud, respecto de las medidas para prevenir contagios.

IV. Responsables

Director o directora de la residencia, en articulación con la respectiva dirección regional del Servicio.



Protocolo 13: Desarrollo de conductas de transgresión de ley

I. Propósito

Contar con lineamientos de acciones específicas que debe realizar el equipo residencial para la prevención, detección y abordaje de conductas de adolescentes que transgreden la ley.

II. Qué hacer

La ley N° 19.968 que crea los Juzgados de Familia, establece el Procedimiento Especial Contravencional en sus artículos 102 A al 102 N, y por aplicación de este proceso, aquellas faltas en que incurra un o una adolescente serán de conocimiento del Juez de Familia, salvo que se trate de determinadas faltas cometidas por adolescentes mayores de 16 años, de las que conocerá un Juez de Garantía de acuerdo a ley que regula la responsabilidad penal de los adolescentes (Ley N° 20.084), como son las faltas contempladas en la Ley N° 20.000 que Sanciona el Tráfico Ilícito de Estupefacientes y Sustancias Psicotrópicas o, por ejemplo, hurtos y robos cuando superan el valor de 1 UTM, amenazas con armas blancas o desordenes en espectáculos públicos.

En este procedimiento ante el Juez de Familia la o el adolescente será citado a primera audiencia y deberá ser llevado o por funcionarios policiales o profesionales de la Residencia a la citación respectiva, salvo cuando han sido faltas flagrantes de aquellas mencionadas en el párrafo anterior, caso en que se puede restringir la libertad del adolescente.

Se deberá informar de lo sucedido a su Curador ad litem para que comparezca a la audiencia y la o el adolescente no quede en indefensión.

El procedimiento ante el juez de familia podrá iniciarse con el solo mérito del parte policial que dé cuenta de la denuncia presentada por un particular o de la falta flagrante.

Es necesario destacar también que la Ley N° 21.013 referida al Maltrato Infantil, modificó el artículo 403 bis del Código Penal y aquellas personas que tienen el “deber especial de cuidado” como en el caso de los y las funcionarios/as de una residencia de administración directa, son igualmente responsable si no impiden el maltrato:

“El que teniendo un deber especial de cuidado o protección respecto de alguna de las personas referidas en el inciso primero, la maltratare corporalmente de manera relevante o no impidiera su maltrato debiendo hacerlo, será castigado con la pena de presidio menor en su grado mínimo, salvo que el hecho fuere constitutivo de un delito de mayor gravedad, caso en el cual se aplicará sólo la pena asignada por la ley a éste.”

Ello, a tener en cuenta, en la oportuna y efectiva actuación del equipo frente a agresiones de adolescentes o jóvenes a sus pares en la residencia.

El equipo debe conocer la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente que establece un sistema de responsabilidad para personas entre 14 y 18 años que violen la ley penal, así como todas las normativas relacionadas, y entregar clara información al respecto al grupo de adolescentes de la residencia y a sus familiares o adultos significativos que participan en el proceso de intervención residencial.



La explicación clara y precisa de las conductas que no serán toleradas en la residencia es una información que debe ser entregada en la acogida inicial tanto al o la adolescente como a sus familiares o personas relacionadas, y deben ser recordadas periódicamente, de forma que exista pleno conocimiento de esta materia.

La presentación y explicación de las normas básicas de convivencia establecidas en la residencia para garantizar la protección e integridad física y psicológica de cada sujeto de atención, se realiza entonces desde el primer día y serán consideradas en el desarrollo de un Marco de Convivencia.

El diálogo formativo sobre el cumplimiento de las normas se realiza constantemente, en las dinámicas cotidianas, y es una materia para evaluar con el grupo de adolescentes en los Espacios de Encuentro que se realizan al menos cada quince días.

Frente a conductas que transgreden la ley por parte del o la adolescente, el equipo de la residencia debe actuar según lo establecido en la legislación, como también incorporar lo

ocurrido al proceso de intervención y abordar la temática con la familia u otras personas significativas, informándoles debidamente sobre lo ocurrido y las consecuencias posibles para la o el adolescente que cometió la infracción de ley.

En aquellas situaciones de transgresión de ley que requieren la realización de una denuncia ante Carabineros u otra instancia competente, ésta debe ser realizada en el lugar de funcionamiento de la instancia (Comisaría, Tribunal, Juzgado, entre otros), evitando que Carabineros y Policía de Investigaciones ingresen a la residencia, de manera de no alterar la cotidianidad del grupo de adolescentes y del equipo a cargo.

Todos estos eventos deben quedar consignados y descritos en el Registro Diario de Novedades.

2.1. *Actuación del equipo frente a conductas que transgreden la ley*

Es deber de los equipos residenciales efectuar las denuncias por los hechos que puedan revestir carácter de delito, por aplicación del artículo 175 del Código Procesal Penal.

En aquellos casos en que la ejecución de la conducta implique el uso de recursos monetarios (compra o venta de bienes ilícitos), el equipo debe generar el espacio adecuado con la o el adolescente para identificar la fuente de dichos recursos, a fin de evaluar si está siendo utilizado(a) por adultos para fines ilícitos.

Frente a la pesquisa o antecedentes de vinculación con redes de explotación sexual comercial o tráfico de drogas, se debe triangular información con los programas ambulatorios que intervienen en estas temáticas.

2.2. *Sobre porte de elementos ilícitos*

Se exige al o la adolescente que haga entrega del elemento, explicándole con claridad el sentido de retirarlo, por el riesgo que representa que continúe portándolo y recordándole que aquello está prohibido en la residencia en base a las normas de convivencia establecidas.

En paralelo, el porte del elemento ilícito (arma blanca o de fuego, alcohol y otras drogas) deberá ser informado y puesto en antecedente del juez que conoce la causa del o la adolescente, a efectos de que tome conocimiento y/o evalúe la eventual apertura de una causa infraccional.



- **Si porta armas blancas:** En primera instancia, si la o el adolescente hace entrega del arma, no se realiza denuncia a las instancias antes señaladas, pero si amedranza a integrantes de la residencia o terceros con esta o no la entrega cuando es solicitada, el equipo deberá realizar denuncia inmediata a alguna institución policial.
- **Si porta armas de fuego:** Su porte es denunciado a Carabineros o Policía de Investigaciones. El equipo debe realizar todas las acciones necesarias para que la o el adolescente haga entrega del arma antes de la llegada de estos, mediante diálogo tranquilo, sin alterarle, de manera de prevenir un mayor riesgo para quien porta el arma como para las otras personas presentes en la residencia.
- **Si porta alcohol:** No se denuncia al o la adolescente, sino al proveedor de bebida alcohólica a una persona menor de edad, lo que exige lograr que el o la adolescente entregue esa información al equipo.
- **Si porta otras drogas:** Se actúa según lo que establece la Ley N° 20.000 que Sanciona el Tráfico Ilícito de Sustancias lo que compete al Ministerio Público y en última instancia a un Juez en lo penal. Cabe destacar que los equipos de las residencias no están habilitados legalmente para determinar cuándo se está en presencia de cantidades de drogas para consumo personal o cuándo es microtráfico, por lo que en todos los casos se debe incautar las drogas o el alcohol que porten o ingresen los y las adolescentes a la residencia, independientemente de las cantidades, de manera de garantizar los principios de la intervención en el ámbito proteccional.

Conjuntamente, se recaba información sobre posible proveedor de la droga, de manera de tener elementos para denunciarle.

En estas tres hipótesis planteadas, se debe realizar la incautación de los elementos que pueden favorecer la comisión de nuevos ilícitos.

2.3. Sobre daño a bienes ajenos (de uso público o propiedad privada)

Si la situación ocurre dentro de la residencia, no se informa a Carabineros a menos que el daño haya puesto en riesgo a un tercero. De todos modos, se debe trabajar para planificar una acción en la cual la o el adolescente contribuya a la reparación del bien.

Si la situación ocurre fuera de la residencia, se favorecerá que sea la o el adolescente quien informe su conducta a Carabineros y sólo en aquellos casos en que no acceda a realizar la denuncia, el equipo puede realizarla, informando sobre el proceder de él o ella.

En paralelo a la denuncia, se debe trabajar con la persona o institución afectada y la o el adolescente que realizó el daño para planificar una acción de colaboración para la reparación del bien (siempre resguardando su interés superior y considerando que el acto reparativo sea acorde al grado de la falta).

2.4. Sobre agresión a terceros

Aquellas conductas agresivas de menor intensidad (que no causan lesión) que ocurren al interior de la residencia y que pueden ser abordables por el equipo de intervención, no se denuncian, pero son abordadas de inmediato por el director o la directora de la residencia y el equipo de intervención, de manera de dar protección a la persona agredida, con todos los resguardos que aquello implique en el funcionamiento de la residencia e



iniciando un trabajo intensivo con la o el agresor(a) para indagar en sus motivaciones y lograr que no vuelva a ocurrir un hecho de esa naturaleza.

Es importante destacar que toda conducta de agresión hacia otras personas dentro de la residencia (adolescentes o adultos) deberá ser oportunamente informada según lo instruido en la Res. Ex. N° 154 de la Dirección Nacional del Servicio.

Si la agresión se produce fuera de la residencia y/o hacia personas externas a la misma, se informará a Carabineros sobre lo acontecido, favoreciendo que sea la o el adolescente involucrada(o) quien realice la denuncia. Y en el caso que no acceda a hacerla, será el equipo quien realice el procedimiento.

III. Periodicidad

Cada vez que acontezca una conducta de transgresión de ley o de quiebre de las normas de convivencia interna.

IV. Responsable

Director(a) de la residencia o su subrogante, con la colaboración de la respectiva dupla psicosocial.



Protocolo 14: Uso de tecnología en la Residencia Familiar

I. Propósito

Contar con lineamientos generales respecto del acceso y buen uso de la tecnología en las Residencias Familiares para Adolescencia, como una herramienta que contribuye a la vinculación de los sujetos de las y los adolescentes con sus familias y otras figuras significativas; de apoyo al estudio y tareas escolares, actividades recreativas y que constituye un recurso para la función socioeducativa del equipo de intervención respecto del grupo atendido.

II. Qué hacer

1.1. *Sobre acceso a la señal de internet*

- 1.1.1. El *router* o dispositivo que ofrece conexión Wifi se ubica en un espacio común de la residencia, donde se acceda a buena recepción de señal y donde existan los resguardos necesarios para prevenir golpes, caídas u otros daños, ya sea por accidente o intencionales.
- 1.1.2. Se involucrar al equipo y a adolescentes en el cuidado del dispositivo.
- 1.1.3. Director(a) nombra un(a) funcionario(a) de la residencia a cargo del dispositivo quien facilita el acceso de señal de los diferentes dispositivos utilizados por adolescentes y equipo, como también realiza cambio de contraseña del dispositivo cada 15 días para el control de su uso y acceso.
- 1.1.4. El equipo identifica la totalidad de los dispositivos tecnológicos (celular, Tablet, i pad u otros) de propiedad de cada adolescente.
- 1.1.5. En los Espacios de Encuentro y Marco de Convivencia, se establecen acuerdos respecto de los horarios en que habrá acceso a internet para las o los adolescentes.
- 1.1.6. Se restringe el acceso, mediante bloqueo, a sitios o aplicaciones con contenido sexual, violento, discriminatorio y/o que potencien el consumo de drogas y/o alcohol.

1.2. *Sobre consolas y aparatos electrónicos de recreación sin acceso a internet*

- 1.2.1. La disponibilidad de aparatos de esta naturaleza no es obligatoria y depende de los intereses de los o las adolescentes.
- 1.2.2. Las consolas se ubican en los espacios comunes de la residencia, quedando prohibido su uso y/o instalación en dormitorios y comedor.
- 1.2.3. El contenido de los juegos disponibles no es violento ni promueve la competencia, favoreciendo la mantención de un clima basado en el buen trato.
- 1.2.4. El uso de los aparatos no reemplaza actividades recreativas y culturales.
- 1.2.5. No está permitido su uso en aquellos casos en que los o las adolescentes no hayan completado labores educativas como tareas, proyectos y/o estudio, lo que deberá ser abordado en los espacios de encuentro, de forma de lograr que sea un acuerdo con el grupo atendido, pasando a formar parte del marco de convivencia de la residencia.

1.3. *Sobre el uso de computadores*

- 2.3.1. Los computadores se ubican en los espacios comunes de la residencia, quedando prohibido su uso



y/o instalación en dormitorios y comedor.

2.3.2. Se prohíbe el acceso a sitios web relacionados con lo que se indica a continuación:

- actividades de apuestas o actividades ilegales en general;
- acceso a material pornográfico o de contenido para adultos relacionados con desnudismo, erotismo o pornografía; páginas con contenido sexual,
- contenidos violentos o discriminatorio, racistas, potencialmente ofensivos (bromas de mal gusto, prejuicios, menosprecio) o de acoso explícito;
- sitios de “hacking” o reconocidos como inseguros, los cuales ponen en riesgo la integridad y confidencialidad de la información de la residencia y del Servicio.

2.3.3. Se prohíbe también la descarga desde internet de cualquier material (incluyendo software) protegido bajo leyes de derecho de propiedad, o archivos electrónicos para usos no relacionados con la actividad de la residencia y del Servicio.

2.3.4. Con relación a las prohibiciones antes señaladas, la residencia debe gestionar mecanismos de bloqueo, con el apoyo de Servicios TI institucional.

2.3.5. El uso prioritario de los computadores refiere a concretar apoyos específicos para los procesos educativos.

2.3.6. El acceso y uso de redes sociales debe ser supervisado con rigurosidad por integrantes del equipo de acompañamiento cotidiano, es decir, tutoras(es), monitoras(es), encargada(o) de vida familiar, con particular atención en el caso de adolescentes con consumo de sustancias y/o víctimas de redes de explotación sexual u otras redes asociadas a actividades ilícitas.

2.3.7. El acceso a redes sociales se permite fuera del horario destinado a tareas escolares o de estudio y luego de haber completado las actividades correspondientes a la rutina general de la residencia y a la rutina personalizada de cada adolescente, según su plan de intervención individual.

2.3.8. El uso de computadores no reemplaza actividades recreativas y culturales.

2.4. *Sobre el uso de celulares*

2.4.1. Los y las adolescentes podrán hacer uso de celulares dispuestos por la residencia o bien, sus aparatos personales.

2.4.2. En contexto de emergencia sanitaria u otras situaciones especiales que impliquen interrupción o disminución de los encuentros con seres queridos, es imprescindible el uso de celulares para fortalecer el vínculo con los referentes familiares, amistades y otras personas significativas de los niños, niñas y adolescentes.

2.4.3. El o la directora(a) de la residencia, encargados(as) de vida familiar e integrantes del equipo de intervención y acompañamiento cotidiano cuenta con registro de los números de celular de adolescentes, sus



familias y otras personas con las que se relacionan.

2.3.4. Los celulares no pueden ser utilizados mientras se desarrollan las actividades programadas en la residencia, lo que es una materia para concordar en un espacio de encuentro, de forma que pase a formar parte del marco de convivencia y sea acatada por integrantes del equipo y por las o los adolescentes.

2.4.5. Adolescentes podrán hacer uso de los celulares fuera del horario escolar y de realización de tareas y estudio.

2.4.6. El equipo de la residencia puede requisar el celular de un(a) adolescente en casos en que se transgrede lo concordado y establecido en el respectivo marco de convivencia. Por tanto, esta acción de retirar el celular debe ser parte también de los acuerdos, en tanto el equipo y el grupo de adolescentes establecen en conjunto tanto las normas como lo que ocurrirá frente a incumplimientos.

II. Periodicidad de aplicación del protocolo

Permanente.

III. Responsables

Director(a) de la residencia y su subrogante.

- 2º **APRUEBENSE** el Anexo N°1: Plan de Intervención Individual Residencias Familiares de Administración Directa y el Anexo N°2: Rúbrica Del Plan De Intervención Individual (PII) Residencia Familiar De Administración Directa para Adolescentes (RFA), ambos documentos forman parte integrante del presente acto administrativa.
- 3º **PUBLÍQUESE** la presente Resolución Exenta que aprueba Residencias Familiares de Administración Directa para Adolescentes, año 2022, del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, en el Sistema Integrado de Información, Seguimiento y Monitoreo y en la página web del Servicio.

ANOTESE Y ARCHÍVESE



GABRIELA MUÑOZ NAVARRO
DIRECTORA NACIONAL (S)
SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA



DFF/HNB/MGL/MRDV/AMC/BCM/DBM/RRB

Distribución:

- División de Servicios y Prestaciones
- Unidad de Planificación y Gestión de la Oferta
- Fiscalía
- Oficina de Partes