

DIRECTRICES TÉCNICAS LINEA PIE

1.- Marco Técnico

A) OOTT:

Los Programas de Intervención Integral Especializada corresponden a una de las modalidades de Programas de Protección Especializada, destinados a otorgar intervención reparatoria frente a circunstancias de graves vulneraciones de derechos, (tales como, situación de calle, consumo abusivo de drogas, maltrato infantil grave, explotación sexual comercial infantil, u otras problemáticas que atentan gravemente contra el normal desarrollo del niño, niña o adolescente). La definición de los Programas de Protección Especializada, antes presentada, indica dos aspectos distintivos de estos, respecto del sujeto de atención, que es un niño, niña o adolescente víctima de graves vulneraciones de derechos y, respecto de las características de la intervención, ésta es reparatoria. El Programa de Protección Integral Especializada deberá orientar su accionar ubicando al niño o niña o adolescente en el centro de toda acción que se genere, con consideración a su edad, necesidades y características, en particular de aquellas que suman capacidades diferentes u otras situaciones de vulnerabilidad potencial que puedan afectarles

Objetivo General:

“Contribuir a la reparación del daño ocasionado a niños, niñas y adolescentes víctimas de negligencia grave, abandono y explotación, favoreciendo la integración familiar y social, logrando como resultado la interrupción de sintomatología y/o de conductas que transgreden derechos de otras personas”.

Objetivos específicos:

- Interrumpir las situaciones de vulneración que afectan al niño, niña o adolescente, mediante la activación de recursos de la familia, judiciales, sectoriales y/o de la comunidad.
- Desarrollar habilidades parentales en los adultos de la familia u otros a cargo del niño(a) o adolescente, para garantizar la protección durante el proceso de resignificación y en forma permanente.
- Contribuir a la resignificación de las experiencias de vulneración, de manera que el niño(a) o adolescente supere síntomas y acciones transgresoras y retome las tareas propias de su etapa de desarrollo.
- Desarrollar una intervención integral a través de coordinación con otros sectores y redes, de acuerdo a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes y de los adultos a cargo de su cuidado.

b.- Propuesta Institucional.

El Modelo de gestión de redes, que consignamos como Co-Garantes en Sinergia, es entendido como un abordaje multinivel y consiste en la articulación de los distintos niveles y recursos (apoyo, informativo, materiales) dispuestos territorialmente, con la finalidad de fortalecer, empoderar y dinamizar a los diversos actores y co-garantes locales y busca gestionar redes sociales mediante procesos reflexivos que faciliten y promuevan la acción concertada de estos actores en el proceso de intervención. Este modelo se materializa en el Plan intersectorial “Co-garantes en Sinergia”.

La consideración de lo reparatorio, tiene de base la perspectiva en torno a la restitución del ámbito proteccional como elemento básico de todo proceso de Resignificación. En este punto es fundamental la consideración del NNA y sus familias como agentes activos, tanto del proceso de intervención, como también dentro del engranaje intersectorial en el cual se desarrollan.

Para nuestra institución, el trabajo sistémico con Familias, es parte de una lógica transversal de abordaje de la intervención psicosocial. Esta postura aborda las distintas etapas de intervención, como también la construcción de planes de intervención, en donde nuestros interventores presentan como premisas fundamentales desde el enfoque vincular, con una lógica del trabajo a partir de hipótesis, consideración no lineal (circularidad) de las dinámicas familiares, etc.

c.- De lo anterior, según la contingencia, debemos enfatizar y priorizar:

En relación a las características esenciales de los NNA que atendemos debiéramos considerar que las intervenciones a realizar en este contexto, deben estar abocadas a la situación puntual de cada NNA y sus familias. Es decir, esperamos que el Director/a y el equipo pueda establecer una atinencia de las intervenciones a realizar con los NNA y sus familias, como así también la modalidad de la intervención (llamado, video conferencia, mensajes, etc.).

Respecto de los egresos e ingresos durante esta contingencia sanitaria, se intentará evitar estos procesos, dado la imposibilidad de realizar intervenciones presenciales para los ingresos, como también la factibilidad de contar con información triangulada para un proceso diagnóstico.

En cuanto a las Intervenciones presenciales, estas sólo se realizarán de manera excepcional. En los casos que el equipo detecte a NNA que no sean ubicables, o que hayan presentado fugas desde sus hogares, incluso también con ideación o intentos suicidas, se evaluará realizar intervenciones directas, por un miembro del equipo, bajo las siguientes consideraciones:

- La intervención directa debiera ser realizada por un solo profesional, y que sea de **manera voluntaria**.
- Esta intervención debiera realizarse en taxi, dependiendo de las posibilidades económicas del Programa.
- Tomar los resguardos sanitarios necesarios para el cuidado del profesional (no ingresar a las casas, tomar entrevistas a distancia, asistir con mascarillas, etc.).

El contexto en un Programa PIE incluye a NNA en condiciones proteccionales que muchas veces no cuentan con un piso proteccional asegurado. Así también, los jóvenes en su mayoría, presentan dificultades (o trastornos) conductuales, consumo problemático de drogas, y conductas transgresoras y/o delictuales directamente. Por lo tanto, es necesario mantener constantes coordinaciones con las familias o adultos responsables, y/o las redes o Co-garantes disponibles (entrega de información relevante a Sename o Tribunales de Familia, solicitud de apoyo material o canastas familiares, solicitud de medicamentos a Salud, etc.).

Ante este contexto, es posible pronosticar que debido a la situación Sanitaria del País, algunos NNA y sus familias puedan presentar aumentos de estas conflictivas, o dificultades relacionales, ante los cuales se deba intervenir de manera presencial. Debido a estas posibles situaciones, es necesario que el equipo tratante informe permanentemente a los Co-Garantes respectivos (SENAME y Tribunales de Familia) la situación proteccional de cada NNA. A la vez, mantener coordinación constante Administración Central, y específicamente con coordinador técnico respectivo, quien proveerá del apoyo técnico necesario para estas situaciones particulares.

Así mismo, dentro de las principales acciones que realizarán los profesionales del Programa, debemos considerar que las intervenciones No Presenciales (ya sea: la llamada telefónica, video llamada, video conferencia) deben ser consideradas como dispositivo (distinto) de intervención; que incluye hipótesis de intervención como un supuesto dinámico.

d.- Cuadro Técnico (entonces es un cuadro de doble entrada, en que su labor es ir describiendo que se debe hacer en cada fase-objetivos, por ej: en fase-objetivo, Pre-Egreso y Cierre/Fortalecer competencias/recursos parentales (objetivo 2 de PPF), podríamos colocar: asegurar las competencias y recursos de adulto responsable; cotejar dicha competencia en base a una experiencia diaria del adulto responsable, etc.)

OBJETIVOS ESPECÍFICOS OOTT/ FASES	Interrumpir las situaciones de vulneración que afectan al niño, niña o adolescente, mediante la activación de recursos de la familia, judiciales, sectoriales y/o de la comunidad.	Desarrollar habilidades parentales en los adultos de la familia u otros a cargo del niño(a) o adolescente, para garantizar la protección durante el proceso de resignificación y en forma permanente.	Contribuir a la resignificación de las experiencias de vulneración, de manera que el niño(a) o adolescente supere síntomas y acciones transgresoras y retome las tareas propias de su etapa de desarrollo.	Desarrollar una intervención integral a través de coordinación con otros sectores y redes, de acuerdo a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes y de los adultos a cargo de su cuidado.
DERIVACION Y LISTA DE ESPERA	Realizar revisión de NNA en lista de espera. Priorizando en esta contingencia a los NNA más graves que ya han sido priorizados, y que sean ubicables. En esta instancia, aquellos NNA que no son ubicables, y se consideran con ciertos elementos de gravedad, se deben solicitar a Tribunal de Familias y con Carabineros, manifestando que se tengan las consideraciones necesarias dado el contexto y circunstancias de los	Dependiendo de lo evaluado en las instancias que se tome contacto con las familias, al consultar por la situación del NNA y/o de los adultos a cargo, se podrán entregar tips relativos a la contingencia actual, y al manejo adecuado de los adultos a cargo con los NNA.	-	De existir una situación puntual, o necesidad de la familia o NNA para una derivación a algún Co-garante o red de salud, el Programa puede entregar información respectiva.

	NNA a ubicar. la posibilidad de búsqueda.			
INGRESO Y DIAGNÓSTICO	Se debe priorizar que la intervención no presencial, apunte a revisar la situación o piso proteccional del NNA y sus adultos responsables.	Si existe algún tipo de vinculación con el NNA o familias o adulto responsable a cargo, parece relevante en esta etapa conocer los recursos con los que cuenta el adulto responsable, conocer la narrativa asociada a la situación de vulneración de su hijo y/o NNA a cargo. Un punto importante es la detención de estrés parental, dada la contingencia, dado que es posible considerarlo como un posible indicador de riesgo. También durante esta etapa, es posible que ciertos hechos del cotidiano puedan afectar a los adultos responsables, afectándolos material y/o emocionalmente, y que pudieran afectar sus habilidades parentales.	Evaluar constantemente la sintomatología y/o conducta transgresora de cada NNA. Entendiendo también que ambas, pudieran aumentarse en el contexto de contingencia sanitaria. Se deberá abordar con los adultos a cargo, la forma en que se puede abordar o manejar estos elementos. Se espera que esta información no sólo recabada a través de los NNA, sino también consultada a sus adultos responsables, y/o también a la Red disponible.	
PLAN DE INTERVENCIÓN	Durante esta etapa, se debe ahondar sobre aquellos aspectos que se considera necesario reforzar, apoyar y/o profundizar. En los casos con que no se cuenta con un piso proteccional mínimo, se deberá abordar la intervención desde los recursos con los que cuenta la familia y el NNA, a fin de asegurar esta condición mínima de seguridad. Así también, se deberán activar los mecanismo judiciales para contar con medidas cautelares que permitan hacer efectiva la protección.	Durante esta etapa, aparece fundamental apoyar las habilidades parentales de los adultos responsables, en cuanto la contingencia pudiera afectar, más aún en contexto de contingencia. Será necesario pensar en conjunto con estos adultos, aquellas estrategias (generales y específicas). Interviniendo sobre las necesidades contingentes de los NNA, por ej: Fugas, en donde se deberá apoyar a las familias en el acercamiento de las instituciones que pudieran apoyarlas.	Durante esta etapa, parece crucial mantener información respecto del estado psicológico (sintomatología) o conducta transgresora que se manifiesta, aumenta o disminuye en el NNA. Aquí resulta crucial: <ul style="list-style-type: none"> - Pesquisar estado psicológico, con las vías de obtención de esta información con que contamos. - Acciones del adulto, para disminuir sintomatología. - Entrega de Tips o consejos al respecto. 	

<p>PRE-EGRESO Y CIERRE</p>	<p>Se evitará hacer egresos durante esta etapa, en la medida que se deban realizar, se deberá tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El cumplimiento de todos los objetivos comprometidos en el PII. - Aseguramiento del piso proteccional al momento de egresar. - Triangulación de la información, para tomar la decisión. 	<p>Se deberá asegurar las condiciones de protección de todo NNA, como también la presencia de un adulto responsable en la situación actual del NNA y su contexto.</p>	<p>Respecto de sintomatología y/o conducta transgresora, es necesario que en esta instancia de contingencia sanitaria se vuelva a reevaluar, dado la contingencia sanitaria actual.</p>	
<p>INTERVENCIÓN EN CRISIS</p>	<p>Las situaciones críticas, generan cambios en los elementos de protección de todo NNA. Se deberá establecer los alcances de la situación en crisis, ya que puede incluir una nueva vulneración de derechos, una fuga, ideación suicida, etc. Se deberá informar a Tribunales de Familia y Sername de manera urgente, además de activar los dispositivos de salud o carabineros disponibles para su búsqueda.</p>	<p>Se deberá intervenir en función de evaluar, apoyar o profundizar respecto de las habilidades que cada adulto responsable presenta. Es una oportunidad para que el equipo apoye con indicaciones específicas, sugerencias o tips, al adulto responsable.</p>	<p>-</p>	<p>Es posible que una intervención en crisis genera la necesidad de levantar acciones con Co-garantes, ya sea salud, OPD, Carabineros. Así también se deberá informar a Tribunales de Familia y Sername, cualquier intervención en crisis grave, que implica alguna coordinación con otra Red, dejando constancia de la coordinación y/o necesidad de urgencia.</p>

2.- LLAMADA TELEFÓNICA, VIDEO-LLAMADA O VIDEO-CONFERENCIA COMO DISPOSITIVO DE INTERVENCIÓN:

a.- Tiempo de duración:

Se espera que el uso de llamado telefónico (salvo casos particulares) deba durar como mínimo de 20 a 25 min, tiempo en que se piensa que una persona contactada puede mantener adecuada atención, sin generar un desgaste en el vínculo. Así también, de ser oportuno y necesario, los tiempos deberán referir a la necesidad que requiere el NNA o familia con la que se genera el contacto. Siendo primordial, acomodar la intervención a las necesidades que se presentan los NNA o familias, en donde el tiempo de duración sea flexible a estas necesidades.

b.- Consideraciones:

Las principales consideraciones, tiene relación con el rango etario y desarrollo cognitivo, adaptando las características de la intervención a este ámbito. Se deberá también tener claridad, que mucha de la información entregada tanto por NNA o su familia, pueda ser triangularizada con otros miembros familiares, a fin de entregar mayor comprensión de la situación proteccional o sintomatológica de un NNA. También es relevante si en las familias o NNA que se contactan, hay necesidades respecto de factores protectores o factores de riesgo, o por ejemplo de necesidades especiales de algún NNA o adulto responsable.

b.- N° Intervenciones Semanales según complejidad (estándar):

El número de intervenciones no presenciales, se deberá considerar como estándares mínimos:

- Una intervención, 1 vez por semana, con NNA y familias que presenten un piso proteccional asegurado, y sin riesgos anteriores o que se evalúen en esta circunstancia actual.
- Dos (o más de ser necesario) Intervenciones, en los NNA que presenten dificultades en el ámbito proteccional y/o que presenten alteraciones en el ámbito psicológico y/o conductas de riesgo.
- Ante situaciones más graves o complejas, se deberá tener en consideración realizar intervenciones con mayor frecuencia (3 o más según corresponda), Además de la activación de otros adultos significativos y/o de la Red para apoyar estas instancias.
- Se deberá informar a Tribunales de Familia lo observado en estas familias que existen condiciones de riesgo no aseguradas.

c.- Planificación (que se debe hacer o tener en consideración antes de la llamada telefónica, video-llamada o video-conferencia):

- Claridad de lo que necesitamos obtener de la llamada.
- Orientación respecto del proceso de intervención, en relación a los objetivos del programa PIE.
- Se debe tener claridad al momento de la llamada, último registro, a fin de profundizar y/o consultar respecto de los NNA y sus familias u adultos responsables.

d.- Hitos básicos (describir cada hito):

- Encuadre:

El encuadre del llamado telefónico o video conferencia (de ser necesario) debe estructurarse como un dispositivo de intervención distinto, pero que requiere de un espacio cómodo, con una duración limitada, y con un objetivo de parte del interventor. Es necesario realizar un encuadre lo más claro posible, tanto con el NNA como con el adulto responsable, a fin de establecer un espacio de trabajo adecuado.

Es importante destacar la presencia de dificultades que afecten el contacto telefónico o por Video llamada, por lo cual se debe indicar de antemano la realización de acciones para que se disminuyan estas dificultades (NNA puedan desconectarse de otros dispositivos, establecer horarios más cómodos para la comunicación, etc.).

- Desarrollo:

Respecto del desarrollo de este tipo de intervenciones, el profesional que la ejecute debe tener claridad respecto del objetivo de la llamada, y la forma en que orientará tanto al NNA y/o adulto para la obtención del resultado. Por ej:

Objetivo de la intervención: reforzar habilidades parentales. Se deberá reguntar al adulto a cargo, situaciones en las cuales se ha visto a prueba sus habilidades y de que, manera ha actuado en concordancia con la situación. Esto permitirá entregar datos, tips, orientaciones y/o indicaciones que apoyen a ese adulto respecto del reforzamiento de sus habilidades parentales.

- Cierre:

Se debe incluir los siguientes aspectos:

- Resumen de lo abordado en la intervención.
- Dar cuenta de ciertos acuerdos y/o acciones que les fueron solicitadas.
- Promoción de llamado por parte de familias y/o NNA solicitando apoyo a profesionales del programa ante cualquier contingencia.

3.-PROPUESTA OPERATIVA: (se debe entregar indicaciones para que operen, ejecuten)

a.- Preguntas asociadas por fase:

PREGUNTAS ORIENTADORAS/FASE	PREGUNTAS PARA EL NNA	PREGUNTAS PARA ADULTO RESPONSABLE/FAMILIA	PREGUNTAS PARA OTROS ACTORES DE LA RED
DERIVACION Y LISTA DE ESPERA	-		Solicitud de información relevante del NNA y su familia, que entrega más detalles antes del ingreso.
INGRESO Y DIAGNÓSTICO	<p>-¿Cómo consideras la derivación a un Programa PIE?</p> <p>-Conoces lo que es un Programa PIE?</p> <p>-¿En qué consideras que el Programa PIE pueda ayudar?-¿Cómo están afrontando esta contingencia?</p> <p>-¿Cómo se están organizando?</p> <p>-¿Qué ha sido lo más difícil? ¿Qué les ha funcionado?</p> <p>-¿existe algún tipo de dificultad actual?</p> <p>-¿Hay algo en que se les puede ayudar, Dada esta contingencia?</p> <p>-Preguntando desde las rutinas, podemos establecer mayor claridad de la cotidianidad de las familias.</p>	<p>¿Cuál es su disposición a ser parte de este proceso?</p> <p>¿Cómo es la relación de uds con su hijo/a? ¿Qué cosas le afectan?</p> <p>¿Qué recursos considera positivos en uds como adulto responsable?</p> <p>¿Cómo o en quién se apoya para conocer la Red de apoyo en la crianza de su hijo/a, o NNA a cargo?</p> <p>¿Qué expectativa tiene del programa? O ¿Qué esperaría que sucedería en el programa?</p>	
PLAN DE INTERVENCIÓN	<p>¿Cómo estas con el tema contingencia sanitaria? ¿Hay algo de esta situación que quieras conocer o aclarar?</p> <p>¿durante esta etapa de cuarentena como te diviertes? ¿Qué cosas has pensado en hacer?</p> <p>¿Conoces consejos que ayudan durante este proceso?</p> <p>¿Cómo está la relación con tus padres/adultos responsables en este contexto?</p> <p>¿Cómo te relajas cuando estas estresado o ansioso? ¿Cuando tienes problemas con quien hablas?</p>	<p>¿Qué de la contingencia les ha afectado más?</p> <p>¿qué considera que de lo que se ha trabajado con uds requiere de mayor apoyo? O ¿que se ha visto más afectado en esta contingencia?</p> <p>¿Usted cree que se han mantenido los logros en esta contingencia sanitaria?</p>	

	¿Recuerdas algunas de las actividades que realizamos en el programa? ¿Te acuerdas de qué conversábamos?		
PRE-EGRESO Y CIERRE	¿Consideras que estarás bien sin el apoyo del programa? Que piensas de lo realizado en el programa? De los objetivos cumplidos? ¿ en el contexto actual, consideras que hay cosas de tu vida que han empeorado/mejorado? ¿La relación con tus padres y/o adultos responsables?	¿considera que la situación actual familiar permite un egreso del programa? ¿Qué pasaría si existe alguna crisis familiar, donde o con quienes se apoyaría?	
INTERVENCIÓN EN CRISIS	¿Qué ocurrió, cuéntame? Como fue lo que causo lo sucedido? Como podríamos evitar la situación que ocurrió? Existen personas en tu familia o fuera de ella con las cuales puedas contactarte o pedir ayuda? ¿Cómo podrías ayudar tú a que esto no vuelva a ocurrir?	¿Podría comentarme el desarrollo de la crisis, porque se presentó, cuáles fueron los elementos que la precipitaron la crisis? ¿Cómo considera que fue su actuación en la crisis que se presentó? ¿Considera que podría haber actuado de otra forma para haber evitado o disminuido la crisis?	

b.- Acciones asociadas a actores claves:

ACTOR CLAVE/ FASE	SENAME	TRIBUNALES DE FAMILIA	OTROS ACTORES
DERIVACION Y LISTA DE ESPERA	Indicar información relevante del ámbito proteccional de ser relevante, indicando acciones con otras redes.	Informar a Tribunales sólo situaciones gravísimas y/o cuando no pueda existir contacto telefónico con las familias.	Realizar acciones de coordinación pertinentes con otros actores relevantes (Salud, Municipalidad, OPD, etc.).
IINGRESO Y DIAGNÓSTICO	Indicar información relevante del ámbito proteccional de ser relevante, indicando acciones con otras redes.	Enviar Informe al tercer mes de ingresado, dando cuenta de la fase diagnóstica. De existir algún indicador de riesgo relevante, o elementos que no aseguran el piso proteccional se deberá informar a Tribunales de manera urgente.	Realizar acciones de coordinación pertinentes con otros actores relevantes (Salud, Municipalidad, OPD, etc.).

PLAN DE INTERVENCIÓN	Indicar información relevante del ámbito proteccional de ser relevante, indicando acciones con otras redes.	En esta Fase de la Intervención se deberá seguir bajo el mismo procedimiento, informando normalmente cada 3 meses el avance del proceso de intervención. De existir situaciones graves, se informará de manera urgente.	Realizar acciones de coordinación pertinentes con otros actores relevantes (Salud, Municipalidad, OPD, etc.).
PRE-EGRESO Y CIERRE	Indicar información relevante del ámbito proteccional de ser relevante, indicando acciones con otras redes.	Esta Fase según criterio técnico de nuestra Institución, se deberá detener el ingreso y egreso de NNA del programa. Informar oportunamente (2 meses antes al menos) el ámbito proteccional tanto para egresar un caso, como para mantener en atención producto de la imposibilidad de conocer la situación proteccional real de cada familia y NNA (Solicitando la prórroga de manera normal)	Realizar acciones de coordinación pertinentes con otros actores relevantes (Salud, Municipalidad, OPD, etc.).
INTERVENCIÓN EN CRISIS	Indicar información relevante del ámbito proteccional de ser relevante, indicando acciones con otras redes (solicitudes a Tribunales de Familia, Salud, etc.). Se debe solicitar a Sename el apoyo pertinente en algunos casos en que se requiera.	Relevar el informe a Tribunales, la descripción de la crisis, la intervención realizada, y las sugerencias y/o medidas que se consideran oportunas. Es relevante consignar también aquí las posibles dificultades con la Red dada la contingencia actual.	Realizar acciones de coordinación pertinentes con otros actores relevantes (Salud, Municipalidad, OPD, etc.).

4.- ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO:

El presente apartado pretende entregar lineamientos centrales de la organización mínima que cada equipo deberá mantener:

- Mantenimiento de reuniones técnicas semanales.
- Director/a deberá solicitar planes de trabajo semanales a cada profesional, para posteriormente revisar y monitorear su cumplimiento.
- Coordinación constante del director/a con el equipo de manera constante y acorde a las necesidades.
- Realización de reuniones por temáticas atinentes del Programa.
- Reunión de director con cada triada, de manera de afianzar la coherencia interventiva.

c.- Acciones técnico administrativas fundamentales asociadas a Senainfo

Registrar cada intervención (ya sea presencial o no presencial), de manera oportuna en Senainfo (72 hrs.).

Registrar cada intervención (ya sea presencial o no presencial), en el Registro de actividades.

Realizar monitoreo cada 7 días (día 7, 14, 21 y 29) de la plataforma Senainfo, del reporte de intervenciones (tanto presencial como no presencial).

Seguimiento a número de intervenciones según complejidad.

Realizar monitoreo semanal en Senainfo al registro de las intervenciones no presenciales: intervención no presencial por alerta sanitaria. Con Coronavirus; Intervención no presencial por alerta sanitaria. Sin Coronavirus. (según resolución 862 de Sename).

RECORDAR!

Sabemos que las indicaciones, instructivos u otro documento de orientación que podamos entregar, nunca va a ser suficiente para la toma de decisiones de todos los casos, por lo mismo, resulta necesario, en especial en los casos de alto riesgo, mantener el contacto constante con el respectivo coordinador técnico, de manera de supervisar y revisar los procesos de intervención que se visualizan más complejos.

Se debe generar un inter-juego entre las orientaciones técnicas más generales y la casuística, de manera de asegurar que nuestra intervención, aun cuando sea en un contexto extra-ordinario, sea la más pertinente a las necesidades de cada niño, niño o adolescente.

Dirección de Operaciones Sociales.

Abril 2020.