



## Instructivo Gestión Lista de Espera

Código: I-SGC-01

Página 1 de 7

Revisión: 01

Fecha de Rev.: 26.10.2019

### OBJETIVOS

Establecer criterios y acciones mínimas para la gestión de la lista de espera de los niños, niñas y adolescentes derivados a los programas de protección ambulatorios.

### ALCANCE

Aplica a todos los programas de protección ambulatorios que ejecuta la Fundación: Prevención Focalizada (PPF), Reparación de Maltrato (PRM), Intervención Especializada (PIE), Explotación Sexual (PEE); durante el período fijado para su desarrollo, en el convenio o contrato correspondiente.

### DEFINICIONES

**Lista de Espera:** Nómina de niños/as y adolescentes derivados por cualquier Organismo de la Red, en especial Tribunal de Familia, que esperan cupo para ingresar a la atención de un Programa.

**Gestión de la Lista de Espera:** Se refiere a todas las acciones que se deben llevar a cabo desde el momento en que un niño/a o adolescente es derivado a un Programa para su atención, hasta que ingresa efectivamente.

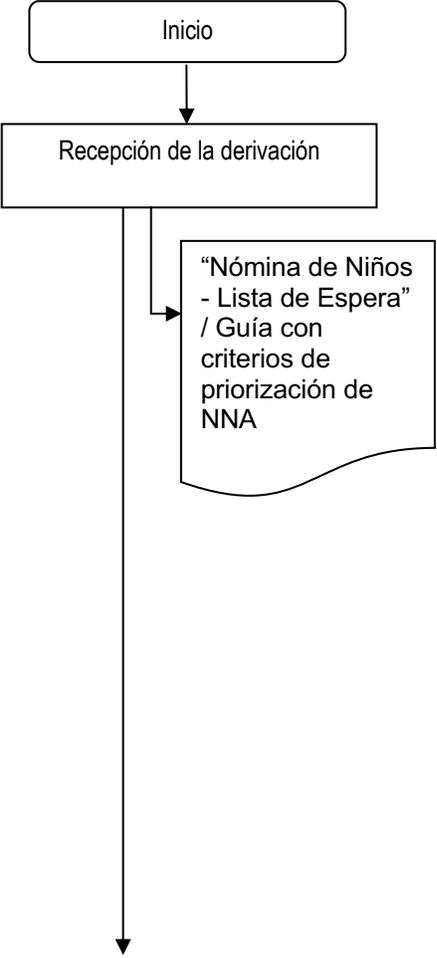
### DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Procedimiento Ejecución de Programas de Protección Ambulatorios (P-SGC-13)
- Instructivo SENAME para el monitoreo de la lista de espera de los programas especializados (PAS, PRM, PIE, PEE, PEC), DAM y PPF, año 2018 (Memorandum 2015, UPRODE, del 29 de dic 2017).
- Guía: Criterios para la priorización de niñas, niños y adolescentes en la lista de espera de los proyectos de reparación del maltrato y abuso infantil, SENAME, año 2011.

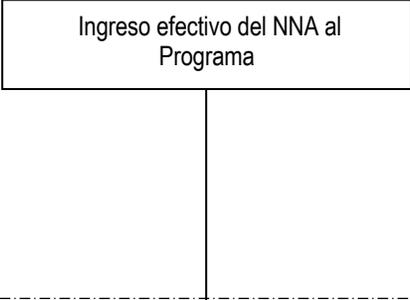
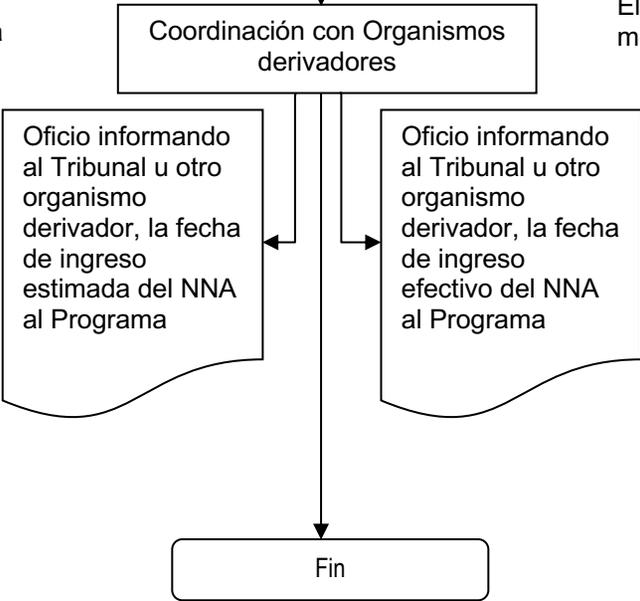
Preparado por: Coordinadores Técnicos de DOS  
Fecha: 26/10/2019  
Firma:

Revisado por: Director de Operaciones Sociales  
Fecha: 26/10/2019  
Firma:

Aprobado por: Director de Operaciones Sociales  
Fecha: 26/10/2019  
Firma:

QUIÉN	HACE QUÉ	CÓMO, CUÁNDO Y CON QUÉ
<p>Director(a) de Programa</p>	 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Recepcion[Recepción de la derivación]     Recepcion --&gt; Guia["'Nómina de Niños - Lista de Espera' / Guía con criterios de priorización de NNA"]     </pre>	<p>Una vez recepcionados los antecedentes del NNA, el Director(a) del Programa ingresa el caso derivado a la Lista de Espera de SENAINFO y en la <b>“Nómina de Niños - Lista de Espera” (F-SGC-030)</b>.</p> <p>Luego, revisa si éstos son suficientes para determinar si el NNA es o no sujeto de atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si los antecedentes son suficientes, el Director(a) del Programa cuenta con 10 días hábiles desde la fecha de recepción de la solicitud de ingreso, para determinar si el NNA es sujeto de atención.</li> <li>• Si los antecedentes no son suficientes, el Director(a) del Programa cuenta con 20 días hábiles desde la fecha de recepción de la solicitud de ingreso, para determinar si el NNA es sujeto de atención.</li> </ul> <p>El Director(a) del Programa o a quien designe, recolecta los antecedentes del NNA, realizando las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa los antecedentes de la causa en la plataforma del poder judicial.</li> <li>• Solicita antecedentes a terceros.</li> <li>• Realiza visita domiciliaria, si corresponde.</li> <li>• Otras acciones para conocer antecedentes del NNA y su familia.</li> </ul> <p>Posteriormente, el Director(a), de acuerdo a las OO.TT. del Programa, evalúa si el NNA es sujeto de atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el NNA no es sujeto de atención, el Director(a) oficia a la instancia derivadora informando aquello y entregando los datos del Programa más pertinente. Registra los datos que corresponden en la <b>“Nómina de Niños - Lista de Espera” (F-SGC-030)</b>. Y elimina al NNA de SENAINFO.</li> <li>• Si el NNA es sujeto de atención, el Director(a) del Programa evalúa su prioridad de ingreso aplicando la “Guía: Criterios para la priorización de niñas, niños y adolescentes en la lista de espera de los proyectos de reparación del maltrato y abuso infantil, SENAME, año 2011” (en anexo n°1). Registra los datos pertinentes en la <b>“Nómina de Niños - Lista de Espera” (F-SGC-030)</b>.</li> </ul>

QUIÉN	HACE	QUÉ
<p>Director(a) de Programa o quien designe</p>	<div data-bbox="554 370 928 441" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     Monitoreo de Lista de Espera                 </div> 	<p>El Director(a) del Programa o quien designe, realiza el monitoreo de la <b>“Nómina de Niños - Lista de Espera” (F-SGC-029)</b> en base a la priorización de NNA a ingresar al Programa y en base a los recursos con que éste cuenta.</p> <p>El monitoreo tiene como fin <b>despejar la situación proteccional del NNA</b> y comprende las siguientes acciones, según la siguiente jerarquía de acciones, las cuales no son excluyentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista presencial con el NNA y su adulto responsable, para <b>pesquisar antecedentes de riesgo y de recursos proteccionales de la familia</b>. Acción intransable si el Director cuenta con apoyo profesional para tales fines.</li> <li>• Si no cuenta con apoyo profesional, realizar contacto por otras vías con el NNA y su adulto responsable, <b>para pesquisar antecedentes de riesgo y de recursos proteccionales de la familia</b>.</li> <li>• Coordinar con las redes institucionales, como salud, educación y otras correspondientes al caso para obtener información adicional.</li> <li>• Realizar otras acciones que estimen pertinentes.</li> </ul> <p>Cabe señalar, que para determinar el tipo y cantidad de acciones se deben considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gravedad de la vulneración.</li> <li>• Nivel de riesgo.</li> <li>• Tiempo en lista de espera.</li> <li>• N° de NNA en lista de espera.</li> <li>• Recursos profesionales disponibles.</li> </ul> <p>En caso de constatarse que el NNA no está protegido, el Director(a) del Programa debe iniciar las acciones judiciales para su protección (medidas cautelares).</p> <p>En caso de que no se cuente con un Profesional de Apoyo para el monitoreo de la Lista de Espera, el Director(a) del Programa monitorea mensualmente, al 30% de la <b>“Nómina de Niños - Lista de Espera” (F-SGC-030)</b>, cuando ésta es inferior a 100 NNA; y al 20% cuando es superior.</p>

QUIÉN	HACE	QUÉ	CÓMO, CUÁNDO Y CON QUÉ
<p>Director(a) de Programa</p>		<p>El Director(a) del Programa, mensualmente, para determinar el ingreso efectivo de un NNA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa los nuevos antecedentes de cada NNA.</li> <li>• Actualiza la prelación de ingreso en la “<b>Nómina de Niños - Lista de Espera</b>” (F-SGC-030), según los criterios establecidos en la “Guía: Criterios para la priorización de niñas, niños y adolescentes en la lista de espera de los proyectos de reparación del maltrato y abuso infantil, SENAME, año 2011” (en anexo n°1).</li> <li>• Determina los NNA a ingresar el mes siguiente.</li> </ul>	<p>Una vez determinada la fecha de ingreso efectivo del NNA, el Director(a) del Programa realiza la entrevista de ingreso con el NNA y su adulto responsable, para informarles respecto a su ingreso al Programa. Además, se confirman los datos del domicilio del NNA y, eventualmente, se pesquisan otros antecedentes relevantes.</p>
<p>Director(a) de Programa</p>		<p>El Director del Programa, mantiene informados a los Organismos derivadores, mediante oficio, respecto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La fecha estimada de ingreso del NNA al Programa, para su atención.</li> <li>• De ser necesario, actualización de la fecha estimada de ingreso.</li> <li>• De ser necesario, los cambios en la situación proteccional del NNA.</li> <li>• De ser necesario, se solicitan oportunamente medidas cautelares o audiencia extraordinaria.</li> </ul>	<p>Una vez determinado el ingreso del NNA al Programa, se <b>Oficia al Tribunal su ingreso efectivo.</b></p>

## REGISTROS

Nombre del Registro	Responsable Almacenamiento	Tipo de Soporte (Físico y/o Digital)	Lugar de Almacenamiento	Tiempo de Almacenamiento	Disposición Final
Nómina de Niños - Lista de Espera” (F-SGC-030)	Director(a) del Programa	Digital	PC	Permanentemente actualizada hasta el término del Programa	Eliminar
Guía con criterios de priorización de NNA	Director(a) del Programa	Físico	Carpeta Individual NNA	5 años	Bodega FCN
Oficio informando al Tribunal u otro organismo derivador, la fecha de ingreso estimada del NNA al Programa	Director(a) del Programa	Físico	Carpeta Individual NNA	5 años	Bodega FCN
Oficio informando al Tribunal u otro organismo derivador, la fecha de ingreso efectivo del NNA al Programa	Director(a) del Programa	Físico	Carpeta Individual NNA	5 años	Bodega FCN

## CONTROL DE CAMBIOS

Motivo de los Cambio	Fecha	Nº de Rev.	Páginas
Se emite documento	26.10.2019	01	Todas

## ANEXOS

Anexo n°1: Guía: Criterios para la priorización de niñas, niños y adolescentes en la lista de espera de los proyectos de reparación del maltrato y abuso infantil, SENAME, año 2011.

## Anexo nº1:



### GUIA: CRITERIOS PARA LA PRIORIZACIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN LISTAS DE ESPERA DE PROYECTOS DE REPARACIÓN DEL MALTRATO Y ABUSO SEXUAL INFANTIL

#### I. ANTECEDENTES

...

A continuación se exponen los criterios de priorización considerados relevantes para las decisiones de ingreso de casos a los Proyectos Especializados en la Reparación al Maltrato y Abuso Sexual Infantil (PRM). Son un aporte para el trabajo de despeje, una guía para el trabajo del equipo, que sin duda puede complementar los criterios ya establecidos en los proyectos para la priorización.

Los criterios definidos son tres: 1) En relación al tipo de delito del que ha sido víctima el niño, niña o adolescente en lista de espera, 2) En relación al niño, niña o adolescente y 3) En relación a las características del adulto a cargo 4) En relación a características contextuales. En cada uno de ellos operan descriptores, que pueden estar o no presentes o no contar con la información. Se debe aplicar la pauta a los antecedentes de cada NNA. Asigne 1 punto a los descriptores presentes. Sume y en la parte final de la pauta registre el total de descriptores presentes. Los más altos puntaje serán **Prioridad 1** y los siguientes **Prioridad 2**.



# Instructivo Gestión Lista de Espera

Código: I-SGC-01

Página 7 de 7

Revisión: 01

Fecha de Rev.: 26.10.2019

Nombre NNA:		Tribunal de Familia		
Si se presenta la variable ponga 1 (uno). Si no se presenta ponga 0 (cero), sin dato marque X				
CRITERIOS	Presenta	No Presenta	Sin dato	
<b>I. En relación al tipo de delito</b>				
1. Abuso Sexual Intrafamiliar ( ej: Agresor viviendo con la víctima o en contacto permanente con ésta, con vínculo de parentesco cercano)				
2. Maltrato físico grave en niños lactantes y pre-escolares.				
3. Niños/as testigos de VIF conyugal constitutiva de delito (riesgo vital) o femicidio frustrado.				
<b>II. En relación al niño ( a) y adolescente</b>				
4. Menor de 5 años, o mayor, por discapacidad física e intelectual.				
5. Niño/a o adolescente con actuaciones que lo ponen en riesgo par sí mismo y los demás.				
6. Presenta sintomatología de stress postraumático.				
7. Presenta conductas fóbicas.				
8. Adolescente víctima presenta embarazo.				
<b>III. En relación a las características del adulto (a) a cargo</b>				
9. Adulto(a) a cargo reside junto al NNA con el agresor(a).				
10. Adulto (a) a cargo no impide o facilita el contacto y acceso del agresor(a) al niño(a) y adolescente.				
11. Adulto(a) a cargo depende económicamente del agresor (a).				
12. Adulto(a) a cargo no otorga credibilidad al relato.				
13. Adulto(a) a cargo presenta enfermedades físicas o trastornos en la salud mental que limitan su capacidad de cuidado y protección. (ej: psicosis, discapacidad				
14. Adulto (a) a cargo ha sido evaluado con incompetencias parentales (ej; demandas poco realistas con el NNA ,inflexibles, normas no razonables, no manifiesta				
15. Adulto a cargo valida métodos de disciplina y castigo que incluyen el maltrato físico y psicológico (ej: hostilidad, castigo corporal, amenazas, insultos).				
16. Adulto a cargo abusa de drogas y alcohol (ej: rechaza tratamiento, madre abusa de estupefacientes durante el embarazo, entre otros).				
17. La edad del adulto a cargo (adolescente o tercera edad) limita que asuma la responsabilidad del cuidado del niño(a) o adolescente.				
<b>Iv. En relación a características contextuales.</b>				
18. Adulto a cargo no cuenta con redes de apoyo social (ej: aislamiento, rechazo social, no cuenta con redes primarias de apoyo, migrante, entre otros).				
19. Adulto responsable y/o NNA son amenazados por el agresor(a) o su familia extensa.				
20. Medidas judiciales adoptadas no garantizan la protección.				
Suma				

Suma	Prioridad	
		Aplíquese Normativa
		Permanece en espera