



cecrea
centros de creación



Protocolo para el trabajo de

contención, salud mental

y bienestar

de NNJ que participan de Cecrea

PROTOCOLO PARA EL TRABAJO DE CONTENCIÓN, SALUD MENTAL Y BIENESTAR DE NNJ QUE PARTICIPAN DE CECREA¹

OBJETIVO DEL PROTOCOLO:

Proteger a niños, niñas y jóvenes (NNJ) en situaciones que sean perjudiciales para cualquier aspecto de su bienestar y salud integral.

PERSONAS RESPONSABLES: Encargado/a Cecrea, y SEREMI.

Se debe reportar las acciones de interrupción implementadas al/la Encargado/a Nacional de Protocolos Cecrea si requiere orientación.

Es importante destacar que las acciones de contención y para acoger emocionalmente al niño, niña o joven que se encuentra afectada/o por una situación de crisis o de salud mental, son de responsabilidad de todos/as los/as integrantes del equipo de trabajo.

¿QUIÉN LO REALIZA?

- ✓ Un/a profesional, técnico/a o monitor/a (facilitador/a) a quien el/la NNJ o adulto/a se acerque a compartir su situación o que sea testigo de crisis.
- ✓ Un/a profesional, técnico/a o monitor/a (facilitador/a) que desde Cecrea se defina, en el caso que se pesquise situaciones de riesgo en NNJ o adultos/as.

En ambos casos, la persona debe contar con una preparación que le facilite tener un rol activo en **la escucha y apoyo de los/as afectados/as. Para ello, se debe contar con capacidad de escuchar, cordialidad y calidez en el trato, además de la capacidad de empatizar y no juzgar, actuando con la mayor templanza y prudencia posible.**

MATERIAL NECESARIO: Protocolo, orientaciones, pautas o normas, sistema de registro (computador con internet, tablet, celular, etc.), e instrumento de registro (formulario físico o digital).

CONSIDERACIONES:

Se debe brindar contención y promover el bienestar de la salud física y mental, ya sea de manera directa con el/la NNJ afectado/a o bien con el/los adultos cuidador/es; o de manera indirecta, a través de la articulación con actores de la red institucional territorial, desde un enfoque preventivo, favoreciendo la comprensión y práctica del autocuidado.

¿CUÁNDO ACTIVAR ESTE PROTOCOLO?

Este Protocolo debe ser activado cuando se toma conocimiento de situaciones que menoscaben el bienestar y dignidad de los/as NNJ participantes de Cecrea:

a. Situaciones de crisis: Todas aquellas situaciones de riesgo que atenten contra la integridad física y/o emocional de los/as NNJ participantes en actividades de Cecrea.

b. Develación de situaciones de abuso y/o maltrato. Se debe aplicar el **Protocolo de Acción Ante Situaciones de Vulneración de Derechos**.

c. Violencia entre pares (bullying): Son situaciones de acoso reiteradas en el tiempo, que se generan en actividades del Cecrea. El énfasis central es el contener la situación protegiendo a que ha sido víctima de la violencia, sin menoscabar a al/la NNJ que ha agredido, y que su conducta puede ser la expresión de otras situaciones de violencia. Resolución pacífica de conflictos: negociación, mediación y arbitraje.

¹ Protocolo realizado por Cecrea y Corporación Opción. Actualizado en 2019 y 2022 por Asociación Chilena Pro Naciones Unidas (ACHNU).

d. NNJ que presenten cuadros psiquiátricos e ideaciones suicidas. La Coordinación de Cecrea, debe informar a la familia la sintomatología y, de ser necesario, derivar a la red de protección de derechos.

e. NNJ con intento de suicidio o autoagresiones. El/la facilitador/a de Cecrea —u otro adulto integrante del equipo- deberá intervenir con la finalidad de contener al/a NNJ; al mismo tiempo, el/la Coordinador de Cecrea debe dar cuenta de ello a su adulto/a responsable o acompañante respecto del riesgo (vital) de la situación y dar una inmediata orientación y derivación. Se debe procurar el traslado a un Centro de Salud, de ser necesario y tomar los resguardos pertinentes y chequear que el/la NNJ reciba la atención requerida.

f. Adulto/a cuidador o acompañante a NNJ quien presente intentos de suicidio o autoagresiones. Se le explicará la importancia de su intervención inmediata y voluntaria en un Centro de Salud, y de ser necesario trasladarlo y brindar acompañamiento. En caso de que el/la adulto/a no acceda a ningún tipo de intervención especializada, se debe dar la información a otro familiar, con el objetivo de resguardar la integridad del/la NNJ, la que podría estar en riesgo dado el desequilibrio de su adulto/a responsable.

g. Adulto/a responsable o acompañante (cuidador/a) agrede físicamente a NNJ en actividades de Cecrea. El equipo de facilitadores/as en articulación con la Coordinación de Cecrea, en primera instancia intervendrá para detener la situación de maltrato y conversará con el/la adulto/a responsable respecto a las formas de crianza respetuosa. Si este no aceptase la intervención del equipo, o volviera a hacerlo, entonces se deberá solicitar la presencia de Carabineros de Chile en el acto y posteriormente realizar la denuncia ante el Tribunal de Familia o la Oficina Local de Niñez (Ley 21.430 sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia). Si la situación constituye vulneración de derechos se debe activar el protocolo correspondiente, en coordinación con la Seremi respectiva.

h. Adulto/a responsable o acompañante (cuidador/a) presentan conductas agresivas hacia el equipo de Cecrea. Será rol de la Coordinación de Cecrea contenerlos/as con el fin de explicar el encuadre institucional. De continuar este tipo de conductas, y que sean de riesgo inminente, la Coordinación de Cecrea procederá a comunicarse telefónicamente con Carabineros de Chile para denunciar esta situación y se actúe en el acto.

Para otorgar una atención adecuada y oportuna en acogida de los y las NNJ participantes y adultos/as que participan en las actividades de Cecrea, se debe proceder con las siguientes acciones, teniendo en cuenta el *Protocolo para enfrentar situaciones de vulneración de derechos y su exigibilidad en Cecrea*.

¿Cómo procede un adulto integrante del equipo Cecrea con niños, niñas y jóvenes participantes?

- 1. Acoger y contener emocionalmente a NNJ** en un espacio acogedor físicamente, dispuesto para la conversación directa en horizontalidad con el/la NNJ.
 - ✓ Hablando desde el nosotros/as (Cecrea) y no a nivel personal (yo).
 - ✓ Escuchando de manera empática lo que el/la NNJ está comunicando, ya sea relativo a hechos o situaciones, así como a sus sentimientos y emociones.
 - ✓ Teniendo en claro y explicitando que la confidencialidad de lo que se está relatando es “relativa”, ya que frente a situaciones constitutivas de delitos o de riesgo vital para el/la NNJ, Cecrea deberá actuar de manera inmediata a fin de proteger sus derechos.
 - ✓ Se debe explicitar al NNJ que la información entregada por él/ella debe ser compartida con su familia, considerando su rol de garante.
 - ✓ Consultar al NNJ si requiere de la presencia de un/a adulto/a cuidador/a de la familia de manera inmediata. Esta acción no se realizará si se sospecha que el/la adulto/a cuidador/a es responsable de la vulneración de derechos que está sufriendo el/la NNJ.
 - ✓ Frente a situaciones de menor riesgo, estas serán informadas al nivel superior jerárquico resguardando detalles del relato por la intimidad del NNJ.
 - ✓ Quienes intervienen deben **evitar**: realizar preguntas inductivas y reiterativas “¿cuándo esa persona te pega, eso es malo?”; realizar preguntas cerradas “¿te trató mal, cierto?”; realizar preguntas que generan dudas del relato o de confrontación “¿estás seguro/a de lo que me estás diciendo? ¿no estarás equivocado?”; realizar comentarios valóricos personales o prejuiciosos, por ejemplo, “podría haber sido peor de lo que te ocurrió”; realizar comentarios negativos de las personas involucradas en la situación, por ejemplo, “esa persona es malo porque no te ayudó”

- 2. Identificar las necesidades urgentes**, indagando respecto a las expectativas del/de la NNJ al compartir la situación con el Cecrea y conocer cuáles son sus necesidades más inmediatas frente al tema, ordenándolas en jerarquía de importancia.
- 3. Recoger antecedentes de la situación problema**, es decir, conocer cómo el/la NNJ relata los hechos ocurridos de manera general y cómo él/ella interpreta lo que le está ocurriendo, para poder generar las acciones posteriores. Si son situaciones constitutivas de delitos, no se debe indagar respecto a detalles de la situación a fin de no revictimizar.
- 4. Informar al NNJ las acciones que se realizarán** desde el Cecrea, de modo general, asumiendo como compromisos aquellos que Cecrea esté en condiciones de cumplir y reforzar tanto emocional como verbalmente lo positivo de la decisión de compartir la información, ya que esta es la primera acción de protección y que por tanto es rol de los/as adultos/as darle continuidad a ello.
- 5. Derivar a las instancias correspondientes.** Esta acción la realiza la Coordinación de Cecrea, si la región lo estima conveniente, siendo la responsabilidad principal la del/la Seremi respectivo/a, mediante la Ficha de Derivación (Anexo 1). Este documento entrega de forma interna los antecedentes a la instancia correspondiente -a través de dicha ficha- o de manera presencial, donde se presentan los antecedentes a la institución, servicio o programa que se considera pertinente para la atención del NNJ. La derivación se realiza de forma asistida, incluyendo a la familia y busca asegurar la primera atención en el lugar de derivación.
- 6. Verificar la efectividad de la derivación.** La Coordinación de Cecrea, en coordinación con la Seremi respectiva, realiza un monitoreo acorde a los plazos señalados por la institución, servicio o programa a la que fue derivado/a el/la NNJ, para chequear la continuidad del proceso llevado. Es importante en la medida que el/la NNJ lo requiera o a partir de la observación del equipo Cecrea retomar con el/la NNJ la continuidad de dicho proceso, a fin de conocer su estado de salud psicológica y física actual.

¿Cómo procede un adulto integrante del equipo Cecrea con adultos/as responsables o acompañantes de NNJ participantes?

- 1. Acoger y contener emocionalmente a adultos/as**, en un espacio acogedor físicamente y hablando desde el nosotros/as (Cecrea) y no a nivel personal (yo).
 - ✓ Encuadrar que el interés de la conversación está centrado en el bienestar tanto de la persona adulta, pero también de la vinculación que esta tiene con el/la NNJ, en pro de su directa relación en el cuidado y protección desde su rol garante.
 - ✓ Escuchar de manera empática lo que el/la adulto/a está comunicando, ya sea relativo a hechos, situaciones como a sus sentimientos o emociones.
 - ✓ Se debe tener en claro y explicitar que la confidencialidad de lo que se está relatando es “relativa”, ya que frente a situaciones constitutivas de delitos o de riesgo vital que involucre a NNJ participantes de Cecrea o de la comunidad deberá actuar de manera inmediata a fin de proteger sus derechos.
- 2. Identificar las necesidades urgentes**, indagando respecto a las expectativas del/de la adulto/a por compartir la situación con el Cecrea, conocer cuáles son las necesidades más inmediatas frente al tema, ordenándolas en jerarquía de importancia.
- 3. Recoger antecedentes de la situación problema**, para conocer desde el/la adulto/a los hechos ocurridos de manera general y cómo él/ella interpreta lo que le está ocurriendo para poder generar las acciones posteriores. Si son situaciones constitutivas de delitos, no se debe indagar respecto a detalles de la situación a fin de no revictimizar.
- 4. Informar a la persona adulta las acciones que se realizarán** desde Cecrea, a modo general, asumiendo como compromisos aquellos que Cecrea esté en condiciones de cumplir.

- 5. Derivar a instancias correspondientes.** La Coordinación de Cecrea completa y entrega a la persona adulta la Ficha de Derivación, lo que implica la entrega de material informativo con la oferta programática pertinente que, no genera compromiso proteccional, sino promocional o preventivo. En el caso de situaciones de alto riesgo para la persona en la que su voluntariedad este viciada, Cecrea –a través de su Coordinación, siendo el/la responsable principal el/la Seremi- procederá a realizar la derivación pertinente mediante ANEXO 1. Ficha de Derivación o de manera presencial.

- 6. Verificar la efectividad de la derivación.** La Coordinación de Cecrea, en comunicación con el/la Seremi, velará por el monitoreo del proceso de derivación, en la medida que el/la adulto/a lo requiera o a partir de la observación del equipo Cecrea, a fin de conocer su estado de salud psicológica y física actual y colaborar con el fortalecimiento del rol garante del/a adulto/a.

ANEXO 1. Ficha de Derivación

FICHA DE DERIVACIÓN

Con fecha [día de mes de año], quien suscribe y en representación de Cecrea (Identificar Cecrea Correspondiente), ubicado en [dirección del Cecrea], certifica que [Nombre completo de NNJ] es participante de nuestras actividades y deriva sus antecedentes para su atención, según corresponda, en:

Institución, Servicio o Programa:

Dirección (incluya calles de referencia y locomoción):

Teléfono:

Contacto:

Horario de atención:

Antecedentes del Niño, la Niña o Joven.

Nombre Completo:

Cédula de Identidad:

Fecha de Nacimiento:

Edad:

Domicilio:

Curso:

Establecimiento Educacional:

Adulto/a Responsable:

Teléfono:

Domicilio:

Motivo de la Derivación:

Acciones Realizadas:

Solicitud:

Responsable de la Derivación (Nombre, Cargo, Firma y Timbre):

Teléfono Cecrea:

Correo electrónico Cecrea:

ANEXO 2. Flujo y Catastro de Redes (Derivación y coordinación).

A fin de generar procesos adecuados de articulación territorial, es necesario definir los diversos actores territoriales y sus respectivas competencias y áreas de intervención, tanto para la protección administrativa como para la protección especializada de derechos (Ley 21.430 sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia). Esto facilita tanto la comunicación interinstitucional, así como de manera expedita prestar apoyo a los y las NNJ en sus requerimientos y necesidades específicas.

MAPA DE REDES / FLUJOGRAMAS (Cada comuna cuenta con diversas redes con sus propias estructuras, las que pueden ser incorporadas en el mapa de redes de Cecrea):

--

CATASTRO

Área Protección Administrativa (OLN, OPD, Salud, Educación, Protección Social, Cultura, Deporte, Recreación, Municipalidad, etc.)

Institución / Servicio / Programa	Dirección	Comuna	Teléfono	Correo Electrónico	Contacto / Cargo
Oficina Local de la Niñez <i>(ejemplo)</i>	O'Higgins N° 445, oficina 601	Concepción	+56 41 2649474 +56 41 2649475 +56 41 2649468	olnconcepcion@gmail.com	Paola Contreras / Coordinadora (S)
Descripción:	La OLN es la institución encargada de la promoción de derechos, la prevención de situaciones de riesgo y vulneraciones, y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.				
Horario de Atención	Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 y de 14:00 a 17:30 hrs.				

Institución / Servicio / Programa	Dirección	Comuna	Teléfono	Correo Electrónico	Contacto / Cargo
Descripción:					
Horario de Atención					

Área Protección Especializada (Programas del Servicio Nacional de Protección Especializada presentes en el territorio).

Institución / Servicio / Programa	Dirección	Comuna	Teléfono	Correo Electrónico	Contacto / Cargo
Descripción:					
Horario de Atención					

Área Protección Judicial (Carabineros, PDI, Tribunales de Familia y Fiscalía)

Institución / Servicio / Programa	Dirección	Comuna	Teléfono	Correo Electrónico	Contacto / Cargo
Descripción:					
Horario de Atención					

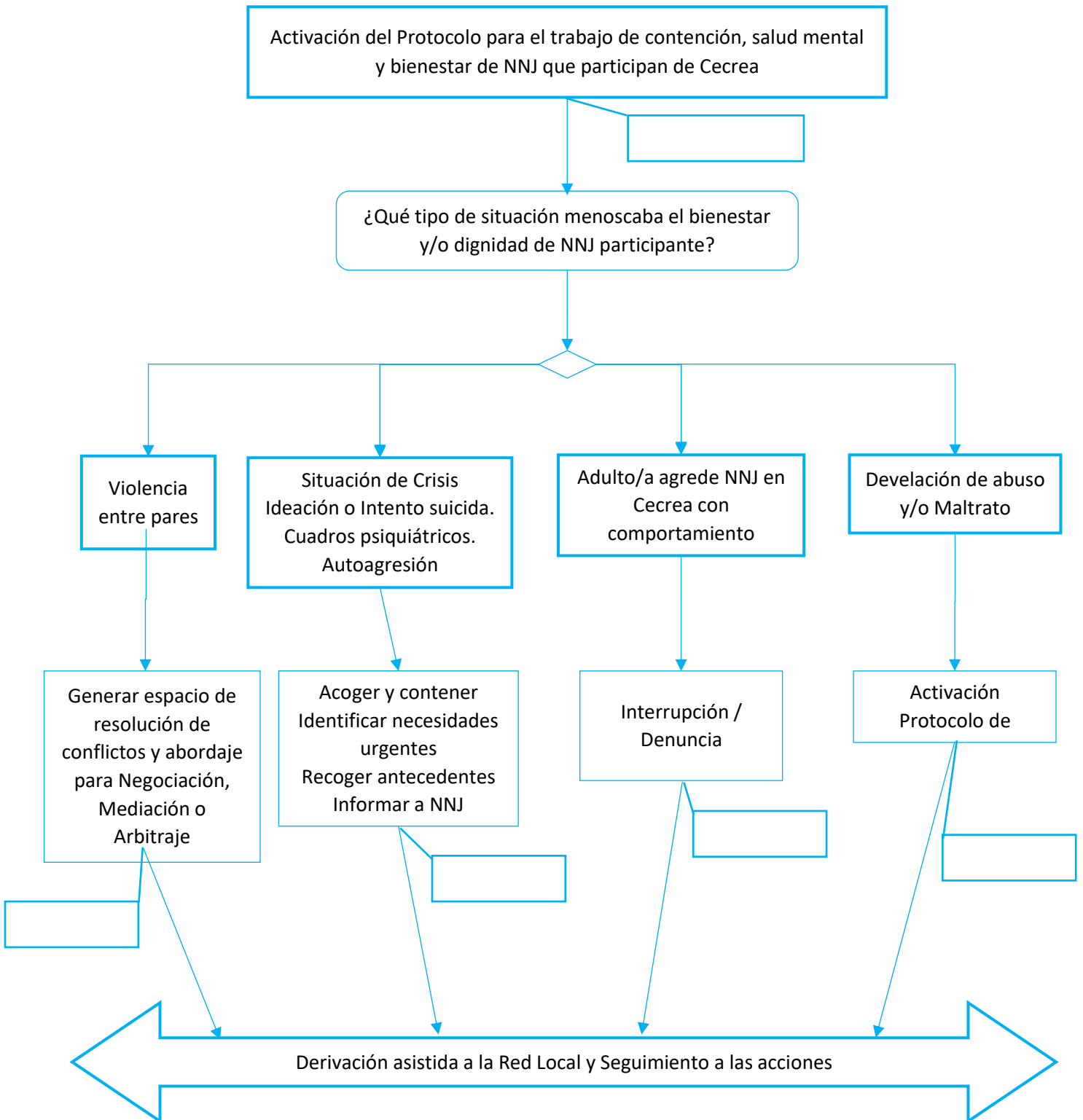
Área Sociedad Civil (Organizaciones sociales territoriales o funcionales presentes en el territorio, como Junta Vecinal, Biblioteca, etc.)

Institución / Servicio / Programa	Dirección	Comuna	Teléfono	Correo Electrónico	Contacto / Cargo
Descripción:					
Horario de Atención					

Otras Áreas (Otros servicios, programas o proyectos presentes en el territorio, como voluntariados, entre otros).

Institución / Servicio / Programa	Dirección	Comuna	Teléfono	Correo Electrónico	Contacto / Cargo
Descripción:					
Horario de Atención					

ANEXO 3: Flujograma del Protocolo para el trabajo de contención, salud mental y bienestar de NNJ que participan de Cecrea².



² Incorporar en cada recuadro en blanco el nombre de la persona a cargo en el Cecrea respectivo.