LINEAMIENTO PARA ATENCIONES COMPLEMENTARIAS A LA INTERVENCIÓN DE LOS EQUIPOS EN EL ABORDAJE DE LOS/LAS ADOLESCENTES Y/O JOVENES ANTE EVENTUALES VULNERACIONES DE DERECHO, EN EL MARCO DE LA CONTINGENCIA NACIONAL

En el escenario de crisis social que ha experimentado nuestro país en las últimas semanas, hemos tomado conocimiento como Servicio de situaciones que eventualmente pueden ser constitutivas de delito, donde se habrían visto vulnerados los derechos de adolescentes y jóvenes.

El presente documento contiene indicaciones a los/as profesionales de los equipos de intervención de justicia juvenil, respecto a cómo proceder técnicamente, durante este período de contingencia, complementando la intervención con acciones distintivas que se estimen pertinentes a la situación del joven y su familia, enfocadas en reparación, entendida como la acogida, contención y restitución de derechos.

El primer paso, ante sospecha de eventual vulneración de derechos, lo constituye la aplicación de la Circular Nº 5 o Nº 6, conforme corresponda y, el posterior seguimiento y monitoreo de las gestiones que se derivan de la normativa, relacionadas tanto con el/la adolescente o joven como con su grupo familiar.

Considerando el tiempo y curso observado de la crisis social se reconoce que, a esta fecha, los equipos profesionales han desarrollado diversas intervenciones con los jóvenes en este contexto. No obstante, mediante el presente lineamiento se les ***solicita generar acciones complementarias de intervención*** hacia los jóvenes que, de acuerdo a su relato, presentarían eventuales vulneraciones de sus derechos.

Se espera que, a cada joven atendido, que relate episodios de eventual vulneración de derechos en contexto de la crisis social actual y le sea aplicada la Circular Nº 5 o Nº 6, se le genere un ***"Plan Complementario de Atención",*** el cual debe desarrollar acciones en los ámbitos de ***Atención de salud, Contención emocional (individual y familiar), Intervención en reparación de daño y Derechos.*** **De esta forma, se pretende brindar una intervención que contemple elementos específicos** que le permitan al o la joven mitigar, compensar y/o superar la situación experimentada.

Lo anterior, se deberá realizar tanto en los Programas de Medio Libre administrados por Organismos Colaboradores como en Centros de Administración Directa. Este deberá *complementar* el Plan de Intervención Individual establecido en la Ley N°20.084*,* en el caso de los jóvenes sancionados. Respecto de los jóvenes en Internación Provisoria, el Plan Complementario de *Atención* deberá complementar las acciones establecidas en su Plan de Actividades.

Para el caso de adolescentes y jóvenes que se encuentran **en Programas que ejecutan Medidas Cautelares (MCA), Programas de Salidas Alternativas (PSA), y Servicio en Beneficio de la Comunidad (SBC)**, las indicaciones se orientan en la misma línea de complementariedad, dentro del marco legal que permita la sanción o medida respectiva.

En caso que exceda el nivel de intervención señalada en las orientaciones técnicas de PSA, MCA y SBC, deberá remitir dichos antecedentes a la Unidad de Justicia Juvenil respectiva, para que, atendido el caso concreto, determinar cómo apoyar dicho proceso de reparación.

Lo anterior quedará ***registrado en un apartado de su expediente individual,*** el cual contendrá los datos y gestiones relacionados con los ámbitos indicados, según subtítulo "**Registro intervención en Senainfo**".

Las acciones expuestas a continuación *sólo constituyen ejemplos acotados*; por tanto, los equipos pueden generar otras acciones, de acuerdo a los requerimientos que la situación demande.

Cabe hacer presente que, frente a requerimientos específicos, los centros y/o programas deberán coordinarse con las Unidades de Justicia Juvenil. El rol del Departamento de Justicia Juvenil de la Dirección Nacional, será de facilitar acciones de coordinación con instituciones a nivel nacional que sean solicitadas por las Direcciones Regionales, a fin de brindar la atención oportuna a los /las jóvenes.

1. Atención de salud

En este ámbito se incluye la salud física y mental relacionada con las eventuales vulneración de derechos que hace referencia este lineamiento. Se espera que la intervención contemple y se focalice en elementos que permitan la mejora y el bienestar de las áreas afectadas[1].

Acciones complementarias

- En todos los casos se deberá activar la red de atención en salud para diagnóstico integral focalizado en las áreas física y/o mental afectadas por la experiencia.
- Dar continuidad y seguimiento al tratamiento médico y de salud mental, en los casos que corresponda.
  - Unidad de Salud: realizar las coordinaciones con el dispositivito de salud/PAI/hospital/UHCIP según corresponda.
  - Facilitador de salud desde centros/programas: Coordinar acciones con Gestor Intersectorial, en el caso de contar con dicho recurso en la región para agilizar la coordinación con salud.
  - Delegado: acompañar a joven al APS para atención, o a dispositivo de especialidad, o a atención en Salud mental en caso de estar en tratamiento.
  - PIC/PEC/ Delegado: Mantener informada a la familia o adulto significativo sobre dichas atenciones.
  - PIC/Delegado: estimar necesidad de atención en salud mental de especialidad para generar las derivaciones correspondientes, cuando se evidencien cuando elementos de vivencia traumática que no puedan ser elaborados o trabajados al interior del centro o programa.

[1] En atención a la situación contingente, la atención en salud, en caso que las redes se encontrasen en paro de funciones, esta debe ser canalizada a través de Servicios de Urgencia principalmente para efectos de constatación de lesiones y emisión indicaciones pertinentes.

2. Contención emocional

En este ámbito se incluye la intervención en el nivel individual y familiar. Se estima necesario no sólo tomar contacto con miembros del grupo familiar (u otro significativo), sino promover el vínculo del programa o centro ofreciendo espacios de contención y reflexión en estas temáticas.

En aquellos casos en los cuales los profesionales de los programas no cuentan con las competencias necesarias para realizar la intervención en la reparación del trauma vivido por el adolescente o joven, deberán realizar las coordinaciones necesarias para la atención de él en las instancias especializadas con que cuente la región.

Los siguientes niveles de atención y realización de acciones, se entienden en la medida que los programas cuenten con los profesionales y medios para su realización y, en caso contrario, se procederá a la derivación a instancias especializadas para su abordaje.

2.a. Nivel Individual

Acciones complementarias

- Brindar un acompañamiento emocional permanente a el/la joven, brindándole seguridad y respeto a sus tiempos y necesidades:
  - ETD/Delegado: Registro diario de observaciones especificas a través de la observación del estado anímico del el/la joven (ciclo sueño/vigilia, apetencia, participación en actividades, nivel de agresión, etc.) y espacios de conversación, entre otros.
  - PIC/PEC u otro: Ampliar espacios de atención (tiempo/frecuencia) para brindar contención emocional y orientación, expresando apoyo y comprensión, según necesidad de cada joven, manteniendo una 'escucha activa' sin juicios ni valores ideológicos.
  - Ayudar a el/la joven a clarificar la situación que está viviendo con información fidedigna. Permita que exprese lo que siente para que comprenda su sentido de la manera menos dolorosa.
  - TO/tallerista/delegado: Diseñar talleres de reflexión de contención emocional. Promover la participación del joven en actividades de su interés y que permitan su distracción
  - Director/jefe técnico: Garantizar todas las interacciones con familia u otros mediante llamadas telefónicas o visitas extraordinarias. En caso de medio libre ejecutar acciones de rescate en caso de no presentarse el joven.

2.b. Nivel familiar

Acciones complementarias

PEC/Delegado:

- Mantener informada a la familia u otro significativo de requerimientos, avances y gestiones realizadas.

PIC/Delegado:

- Brindar acompañamiento y contención al grupo familiar, en caso de ser necesario (intervención en crisis y derivaciones correspondientes).

- Realizar intervenciones grupales con joven y familia para elaboración de situación actual y proyección futura.
- Entregar antecedentes sobre redes de atención de salud u otro dispositivo a nivel local que atienda las necesidades relacionadas en forma directa o indirecta con la eventual vulneración de derechos humanos experimentados por el joven.

3. Intervención en reparación de daño

A través de este ámbito, dado que el trabajo de reparación opera sobre vivencias subjetivas, estas acciones no están condicionadas a la verificación de los hechos reportados (cabe recordar que se trabaja sobre "eventuales hechos de vulneración" que se encuentran en proceso de investigación penal); por lo anterior, se espera que el profesional indague y detecte la experiencia y/o vivencia del/la joven como una vulneración adicional de derechos, promoviendo su reparación a través de un espacio catalizador que favorezca la elaboración y/o compensación de los daños provocados por dicha vivencia.

Acciones complementarias

Todo el equipo de intervención:

- Legitima todos los derechos humanos, tales como, integridad física y psíquica de la persona, libre expresión, derecho a manifestarse, entre otros.
- Resulta reparador el reconocimiento de la participación en el área social, sobre todo en los casos, que hayan tenido actividades en centro de alumnos, comunitarias, club deportivo, entre otros, previo al ingreso a la red Sename (lo anterior si su ingreso a la Red Sename es en el contexto del estallido social).

ETD /Delegado:

- Brindar compañía en diferentes escenarios de la vida diaria del joven (más allá de oficina), talleres, en almuerzo, en patio, en calle, en paradero de micro, entre otros. Fomentar el Trato digno y respetuoso hacia y entre los/las adolescentes y/o jóvenes.

PIC/PEC/Delegado:

- Generar un espacio catalizador para la reparación de distintos ámbitos, validando la experiencia de lo vivido en un proceso narrativo "Relato", dramatización o dibujos, de acuerdo a sus intereses y motivaciones.

PIC/Delegado:

- Brindar atención adicional para evaluar estados emocionales alterado y/o eventual daño psicológico con el fin de elaborar la experiencia traumática y resignificarla.

Jefe Técnico/director

- Generar e impulsar buen trato y entornos reparadores, para promover la salud mental, autocuidado y asegurar el bienestar de los/las jóvenes.
- Promover en el equipo de intervención el uso de lenguaje apropiado, el manejo discreto de la información, evitando prejuicios y estigmatización ideológica.

Actitud ante las acciones reparatorias:

- Escuchar activa y empáticamente, verbalizando y validando lo que relata y siente el/la adolescente y/o joven, para que se sienta comprendido/a y no juzgado/a.
- Facilitar la participación del/la adolescente y/o joven evitando ser intrusivo, o forzarlo/a a hablar de sus vivencias, respetando sus tiempos, formas y ritmos de expresión.
- Evitar la re-victimización en la atención, la cual se produce cuando la persona afectada percibe que no es tratada en forma adecuada a su situación, duplicándose de esta manera la situación de vulneración. Para ello se debe evitar la estigmatización, el maltrato durante la atención y la exposición de el/la adolescente y/o joven a confrontaciones o situaciones que lo pudieran llevar a reiterar hechos victimizantes.
- Evitar sobre involucrarse durante el acompañamiento.

4. Derechos

Acciones complementarias

Abogado/ Director de Centro o Programa:

- Se debe propender a explicar en qué consisten los Derechos Humanos, de una forma clara de acuerdo a su edad y entendimiento, para lo cual se deberán propiciar talleres participativos en los cuales se desarrolle esta temática. Lo anterior, teniendo en cuenta siempre el estado de disposición de joven, sus tiempos y la capacidad de comprensión que vaya adquiriendo sobre la situación. No debiendo sobresaturarlo/la de información que no pueda procesar emocional o cognitivamente.
- Se deberá remitir a la brevedad toda información relativa al estado del joven y el "Plan Complementario de Atención", señalando expresamente que complementa las acciones de su PII o bien de su Plan de Actividades al Tribunal de Garantía o el Tribunal de Juicio Oral en lo Penal, según corresponda, con copia a la Defensoría Penal Pública y Ministerio Público.
- Joven y su familia deben ser informados de las acciones legales que pueden realizarse o se están realizando frente a las eventuales agresiones recibidas.
- Las Direcciones Regionales deberán informar a la Dirección Nacional sobre la necesidad de presentar querella en casos que, luego de ser analizados los antecedentes, ameriten tal acción judicial, siendo el rol de la Dirección Nacional la coordinación con el Ministerio de Justicia, para que este último realice las acciones judiciales pertinentes.

Registro intervención en Senainfo

Las acciones complementarias efectuadas por los/las profesionales en el marco de este "Plan Complementario de Atención", se deberán registrar en la plataforma institucional Senainfo. Para ello, se debe utilizar evento de intervención específico denominado **"Acción complementaria"**, bajo el tipo de intervención Gestión Técnica-Administrativa.

Este nuevo evento se encuentra habilitado para todos los centros y programas de sanciones y medidas del área de Justicia Juvenil; a saber: CRC-CSC-CIP-PLE-PLA-SBC-MCA-PSA.

Se solicita mediante el uso del evento de "Acción complementaria", registrar la ejecución de la intervención en los 4 ámbitos especificados en este lineamiento, a saber: ***Atención de salud, Contención emocional (individual y familiar), Intervención en reparación de daño y Derechos.*** Este evento se ha elaborado para consignar la intervención de los/las profesionales de centros y programas detalladas previamente; por tanto, incluyen gestiones de los/las interventores (además de los/las jóvenes). Como se trata sólo de un evento, se les solicita que en "descripción" del evento de intervención se inicie el texto con el ámbito correspondiente.

Como es de su conocimiento, en los eventos de intervención en Senainfo solo es posible registrar un mismo evento sólo una vez durante el día; como también es posible, que un mismo evento sea registrado en días consecutivos.

Se encuentran habilitados para realizar el registro del evento los/las interventores/ras directos; entre estos: PEC, PIC, delegados. Una vez efectuada la acción y registrada la misma en la plataforma Senainfo se requerirá extraer una "captura de pantalla" e imprimir la misma, para adjuntarla en el expediente de ejecución. Lo anterior, con el fin de que la impresión de cuenta de las acciones

efectuadas, permitiendo el registro físico y no aumentando la recarga administrativa de los delegados y profesionales de los centros y programas de modo significativo.

Respecto al registro de evento de intervención, se precisa que, durante el mes de noviembre de 2019, se excluirá el registro de este evento "Acción complementaria" del Indicador de Calidad de la Información (ICI) en forma excepcional; esto pues, es probable que se requiera de mayor plazo para conocer y completar intervenciones a cada caso. De esta forma, en la medición del mes de diciembre si formará parte de la medición del ICI y se requerirá cumplimiento de plazo de registro.