

| | | | |
|--|---|---|--|
|  | INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA) | DOCUMENTO DE CALIDAD Procedimiento | Documento: PRD.CA.005 Versión: 01 Página 1 de 7 |
| Título: Acciones frente a posible amenaza o vulneración de derechos a niñas, niños y adolescentes que se encuentren en Centros de Acogimiento ISNA. | | | Naturaleza de la revisión: |

1. OBJETIVO

Definir las acciones a seguir en situaciones de posible amenaza o vulneración de derechos a niñas, niños y adolescentes que se encuentren acogidos en los Centros ISNA, a fin de garantizar la protección de sus derechos.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Aplicable a todos los Centros de Acogimiento ISNA, a través de la Coordinación de Protección de Derechos y la Subdirección de Programas de Protección de Derechos.

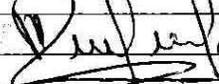
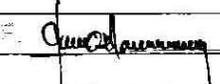
3. REFERENCIAS

- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia.
- Ley del Servicio Civil.
- Manual de Administración del Recurso Humano.
- PRD.PC.001 "Sistema de Directrices".
- PRD.PC.004 "Implantación, distribución, revisión y control de documentos".

4. DEFINICIONES

Amenaza: Consiste en la situación de inminente peligro o de riesgo para el ejercicio de los derechos de las niñas y los niños.

Vulneración: Es toda situación de daño, perjuicio o lesión que impide el ejercicio pleno de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. También es entendido como transgredir una ley, precepto o mandato.

| Elaborado Por: | Visto Bueno: | Aprobado: | Fecha inicial: | Fecha de revisión: |
|---|---|---|--------------------|--------------------|
|  Lic. Erick Alberto Castro Escobar Jefe del Depto. de Centros de Acogimiento |  Ing. Alfredo René Orellana Gerente de Planificación e Investigación |  Ing. Samuel Ernesto Carias Herrera Subdirector de Programas de Protección de Derechos | 08 SEP 2016 | |
|  |  |  | | |

| | | | |
|--|---|---|--|
|  | INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA) | DOCUMENTO DE CALIDAD Procedimiento | Documento: PRD.CA.005 Versión: 01 Página 2 de 7 |
| Título: Acciones frente a posible amenaza o vulneración de derechos a niñas, niños y adolescentes que se encuentren en Centros de Acogimiento ISNA. | | Naturaleza de la revisión: | |

5. RESPONSABILIDADES

Subdirector/a de Programas de Protección de Derechos: Aprobar este procedimiento, y garantizar su socialización e implementación.

Jefe/a de Departamento de Centros de Acogimiento: Socializar y mantener actualizado este procedimiento, asimismo supervisar su ejecución.

Coordinador/a de la Oficina Territorial de Protección de Derechos: Ejecutar las acciones que le corresponden en el marco de éste procedimiento, monitorear su cumplimiento y promover su actualización.

Director/a del Centro de Acogimiento ISNA: Garantizar el cumplimiento de las acciones descritas en este procedimiento.

Trabajador/a Social del Centro: Ejecutar las acciones que le competen de acuerdo a lo establecido en éste procedimiento y contribuir con la investigación de la posible amenaza o vulneración de derechos de la niña, niño o adolescente.

Técnico Jurídico del Centro: Apoyar a la Dirección del Centro y/o denunciar los hechos ante la instancia administrativa correspondiente y dar seguimiento al caso, así como orientarle para que se informe de los mismos a la unidad organizativa respectiva.

Psicólogo/a del Centro: Brindar atención psicológica a las niñas, niños y adolescentes relacionados en este procedimiento y ejecutar las otras que se detallan en éste documento.

Personal técnico y de atención directa capacitado: Realizar la intervención en crisis de forma prioritaria.

Equipo Técnico del Centro: Participar en las discusiones de caso para determinar tanto las acciones necesarias de atención como los responsables de su ejecución.

Cualquier persona que se encuentre al interior del Centro: Activar este procedimiento, en caso de ser necesario.

| | | | |
|--|---|---|--|
|  | INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA) | DOCUMENTO DE CALIDAD Procedimiento | Documento: PRD.CA.005 Versión: 01 Página 3 de 7 |
| Título: Acciones frente a posible amenaza o vulneración de derechos a niñas, niños y adolescentes que se encuentren en Centros de Acogimiento ISNA. | | Naturaleza de la revisión: | |

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Este procedimiento es aplicable a situaciones de posible amenaza o vulneración de derechos a niñas, niños y adolescentes que se encuentren siendo protegidos en los Centros de Acogimiento ISNA, las cuales pueden ser provocadas por parte del personal de este Instituto, terceras personas al servicio del Centro, funcionarios o empleados de otras instituciones ajenas a este instituto, visitantes, o por otras niñas, niños y adolescentes acogidos institucionalmente en ISNA.

Cualquier persona que se encuentre al interior del Centro que identifique la situación de posible amenaza o vulneración de derechos, deberá informar inmediatamente a cualquiera de los miembros del equipo técnico, del personal de atención directa o a la Dirección del Centro de Acogimiento, para que elabore el **FOR.CA.017 "Informe sobre situación de amenaza o vulneración de derechos en el Centro de Acogimiento"**, el cual contendrá como mínimo: Fecha, hora y lugar del incidente, nombre/s completos de las niñas, niños o adolescentes involucrados, nombre completo de las personas involucradas, tipo de amenaza o vulneración, resumen de lo ocurrido, nombre y firma de la persona que reporta el hecho; una vez completado el formulario, lo remite a la Dirección del Centro.

Recibido el informe por la Dirección del Centro de Acogimiento, lo remite al Técnico Jurídico asignado al Centro para que elabore la denuncia o de aviso a la autoridad correspondiente, la cual deberá ser interpuesta por la persona que tenga a su cargo la Dirección del Centro o a quien designe, en caso de estar ausente, quien luego lo hará del conocimiento de la Coordinación de la Oficina Territorial de Protección de Derechos para que lo informe a la autoridad administrativa o judicial que dictó la medida de protección.

Cuando un Centro de Acogimiento no tenga asignado un Técnico Jurídico, deberá de realizar las gestiones correspondientes con la Coordinación de la Oficina Territorial de Protección de Derechos, a fin de que se elabore e interponga la denuncia o aviso y realice las diligencias relacionadas en el párrafo anterior.

En aquellos casos que la presunta amenaza o vulneración cometida contra una niña, niño o adolescente, compromete su salud o la del resto de la población, se deberá trasladar a la Unidad de Salud y/o Hospitales del sistema público de atención, según corresponda, de manera inmediata; para lo cual se ejecutará lo establecido en el **PRD.CA.003 "Atención y seguimiento social a niña, niño, adolescente, padres, madres o responsables en Centros de Acogimiento"**, luego la persona responsable del traslado consignará lo realizado en el **FOR.DD.118 "Nota de Seguimiento"**.

| | | | |
|--|---|---|---|
|  | INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA) | DOCUMENTO DE CALIDAD Procedimiento | Documento: PRD.CA.005 Versión: 01 Página 4 de 7 |
| Título: Acciones frente a posible amenaza o vulneración de derechos a niñas, niños y adolescentes que se encuentren en Centros de Acogimiento ISNA. | | | Naturaleza de la revisión: |

Caso contrario y dependiendo de la presunta amenaza o vulneración de derecho que se haya cometido contra una niña, niño o adolescente, se realizarán las acciones establecidas en los procedimientos: **ITR.CA.001 “Traslados de niñas, niños y adolescentes que se encuentran en Centros de Acogimiento ISNA con medida de protección”, PRD.CA.002 “Abordaje psicológico a niñas, niños y adolescentes con medidas de protección administrativas y judiciales en Centros de Acogimiento”, PRD.CA.003 “Atención y seguimiento social a niña, niño, adolescente, padres, madres o responsables en Centros de Acogimiento”,** y se registrarán en el **FOR.DD.118 “Nota de Seguimiento”**.

Cuando la situación de presunta amenaza o vulneración trascienda a una agresión física o sexual contra niñas, niños o adolescentes acogidos institucionalmente, la Dirección del Centro deberá de:

- I. Garantizar que la víctima reciba atención en crisis, para lo cual procederá según lo establecido en el **PRD.CA.002 “Abordaje psicológico a niñas, niños y adolescentes con medidas de protección administrativas y judiciales en Centros de Acogimiento”**.
- II. Garantizar que la víctima reciba atención en salud para lo cual procederá según lo establecido en el **PRD.CA.003 “Atención y seguimiento social a niña, niño, adolescente, padres, madres o responsables en Centros de Acogimiento”**.
- III. Informar inmediatamente a la Coordinación de la Oficina Territorial de Protección de Derechos respectivo, solicitando que se informen los hechos a la autoridad administrativa o judicial que ha dictado la medida de protección.
- IV. Realizar las gestiones para presentarse con la víctima de la vulneración, a la Fiscalía General de la República (FGR) a fin de interponer la denuncia por los hechos que pudieran constituir delito.
- V. Cuando proceda, se ejecutará lo establecido en el **ITR.CA.001 “Traslados de niñas, niños y adolescentes que se encuentran en Centros de Acogimiento ISNA con medida de protección”**.

El Equipo Técnico del Centro realizará la discusión del caso, lo cual quedará consignado en el **FOR.DD.121 “Acta de Discusión de Caso”**, que contiene como mínimo: lugar, hora, fecha, Centro de Acogimiento, nombre de la niña, niño o adolescente, número de expediente, situación actual, acuerdos, nombres y firmas del profesional en Trabajo Social, Psicología y Ciencias Jurídicas de la

| | | | |
|--|---|---|--|
|  | INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA) | DOCUMENTO DE CALIDAD Procedimiento | Documento: PRD.CA.005 Versión: 01 Página 5 de 7 |
| Título: Acciones frente a posible amenaza o vulneración de derechos a niñas, niños y adolescentes que se encuentren en Centros de Acogimiento ISNA. | | Naturaleza de la revisión: | |

Coordinación de la Oficina Territorial de Protección de Derechos y de la Dirección de Centro donde se determinarán las acciones necesarias de atención y los responsables de su ejecución.

En aquellos casos que sean necesario, el personal del área psicológica y social realizará ajustes a los respectivos planes de atención de las niñas, niños y adolescentes que fueron presuntamente amenazados o vulnerados en sus derechos.

Posteriormente, el equipo técnico remitirá informe trimestral de avances y logros en la ejecución de los planes de atención a la Dirección del Centro, para que lo remita a la Coordinación de la Oficina Territorial de Protección de Derechos respectiva, quien, a su vez, informará a la autoridad administrativa o judicial.

Las actuaciones generadas por este procedimiento se consignarán en el **FOR.DD.118 “Nota de seguimiento”**, que serán incorporadas por el Técnico Jurídico en el expediente único.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:

- a) Cuando la situación de posible amenaza o vulneración de derechos de niñas, niños o adolescentes, sea cometida por cualquiera de los miembros que conforman el equipo técnico y de atención directa, la Dirección del Centro solicitará, inmediatamente, al Departamento de Administración del Talento Humano la orientación y asesoría técnica para la implementación de las acciones establecidas en el Manual de Administración del Recurso Humano en su romano VIII “Procedimiento Disciplinario”, Apartado b. *“Las faltas cometidas por un empleado o empleada se aplicarán con base en lo siguiente (...)Faltas Muy Graves”*: Literal i): *“Agredir física, sexual, psicológica o verbalmente al personal de trabajo, usuarios, niños, niñas y adolescentes en cualquier dependencia de la Institución”*; y literal p): *“Todas aquellas acciones u omisiones por parte de los empleados(as), que vayan en detrimento de la salud mental, física y sexual de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, o pongan en peligro otros intereses de la Institución”*, según corresponda a la situación.

Lo anterior se encuentra conforme a lo establecido en el artículo 31 literal b, de la Ley del Servicio Civil que, en lo relativo a los deberes de los funcionarios y empleados, literalmente dice: *“Art. 31.- Además de lo que establezcan las leyes, decretos, reglamentos especiales, son obligaciones de los funcionarios y empleados públicos o municipales: (...) b) Desempeñar con celo, diligencia y probidad las obligaciones inherentes a su cargo o empleo”* y, según el artículo 53

| | | | |
|--|---|---|--|
|  | INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA) | DOCUMENTO DE CALIDAD Procedimiento | Documento: PRD.CA.005 Versión: 01 Página 6 de 7 |
| Título: Acciones frente a posible amenaza o vulneración de derechos a niñas, niños y adolescentes que se encuentren en Centros de Acogimiento ISNA. | | | Naturaleza de la revisión: |

literales a y d, de dicha ley, el incumplimiento reiterado o grave de esos deberes y la falta notoria de idoneidad manifestada en el desempeño del cargo o empleo, es causal de despido.

- b) La omisión de realizar lo establecido en el apartado a), por parte de la Dirección del Centro, le hará incurrir en falta grave, según lo establecido en el Manual de Administración del Recurso Humano, romano VIII, Apartado b. *“Las faltas cometidas por un empleado o empleada se aplicarán con base en lo siguiente (...) Faltas Graves: Literal k) “Incumplir con las funciones y tareas inherentes a su cargo o empleo”, cuya sanción deberá ser impuesta por la Comisión del Servicio Civil de este Instituto. Lo anterior conforme a los artículos 31, 42 incisos segundo y tercero y 45 de la Ley del Servicio Civil.*
- c) Cuando la situación de posible amenaza o vulneración de derechos de niñas, niños o adolescentes, sea cometida por cualquier otro empleado de este Instituto, la Dirección del Centro informará la situación inmediatamente a la jefatura de la unidad organizativa a la que pertenezca el empleado y al Departamento de Administración del Talento Humano, para que apliquen el procedimiento disciplinario respectivo.
- d) En caso de que el Director del Centro sea quien propicie la situación de posible amenaza o vulneración de derechos a niños, niñas y adolescentes acogidos, la Coordinación de la Oficina Territorial de Protección de Derechos respectiva aplicará lo dispuesto en el apartado a) y en caso de omitir dicho procedimiento, el Subdirector o Subdirectora de Programas de Protección de Derechos, aplicará lo dispuesto en el apartado b)
- e) En el caso que la Dirección del Centro tenga conocimiento de una denuncia o demanda por amenaza o vulneración de derechos en contra de algún miembro del equipo técnico o de atención directa que labora en el centro, o en caso de que el empleado se encuentre siendo procesado judicialmente por la misma causa, se deberá informar inmediatamente a la jefatura inmediata y al Departamento de Administración del Talento para que se inicien las acciones administrativas correspondientes.
- f) En el marco de este procedimiento, en caso de que exista sentencia o resolución ejecutoriada por parte de la autoridad judicial o administrativa correspondiente, en la que se establezca que se ha cometido un delito o amenazado o vulnerado el derecho de la niña, niño o adolescente acogido en el Centro por parte del personal de este Instituto, deberá informarse inmediatamente al Departamento de Administración del Talento Humano para que brinde la orientación y asesoría técnica para el inicio del procedimiento de despido o destitución establecido en la Ley del Servicio Civil.

| | | | |
|--|---|---|--|
|  | INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA) | DOCUMENTO DE CALIDAD Procedimiento | Documento: PRD.CA.005 Versión: 01 Página 7 de 7 |
| Título: Acciones frente a posible amenaza o vulneración de derechos a niñas, niños y adolescentes que se encuentren en Centros de Acogimiento ISNA. | | Naturaleza de la revisión: | |

- g) En el marco de este procedimiento, la persona que tenga a su cargo la Dirección del Centro, Coordinación de la Oficina Territorial de Protección de Derechos y Subdirección de Programas de Protección de Derechos, deberá informar al Departamento de Administración del Talento Humano, todas las sanciones que la Comisión del Servicio Civil o la Dirección Ejecutiva de este Instituto apliquen al personal que se encuentre bajo su cargo a fin de que sean consignadas en el expediente laboral respectivo.

7. REGISTROS

| REGISTRO | ÁREA | CÓDIGO |
|--|--|------------|
| Informe sobre situación de amenaza o vulneración de derechos en el Centro de Acogimiento | Departamento de Centros de Acogimiento | FOR.CA.017 |
| Acta de discusión de caso | Departamento de Centros de Acogimiento | FOR.DD.121 |
| Nota de seguimiento | Departamento de Centros de Acogimiento | FOR.DD.118 |



PRD.CA.005 Acciones frente a posible amenaza o vulneración de derechos a niñas, niños y adolescentes que se encuentren en Centros de Acogimiento ISNA.

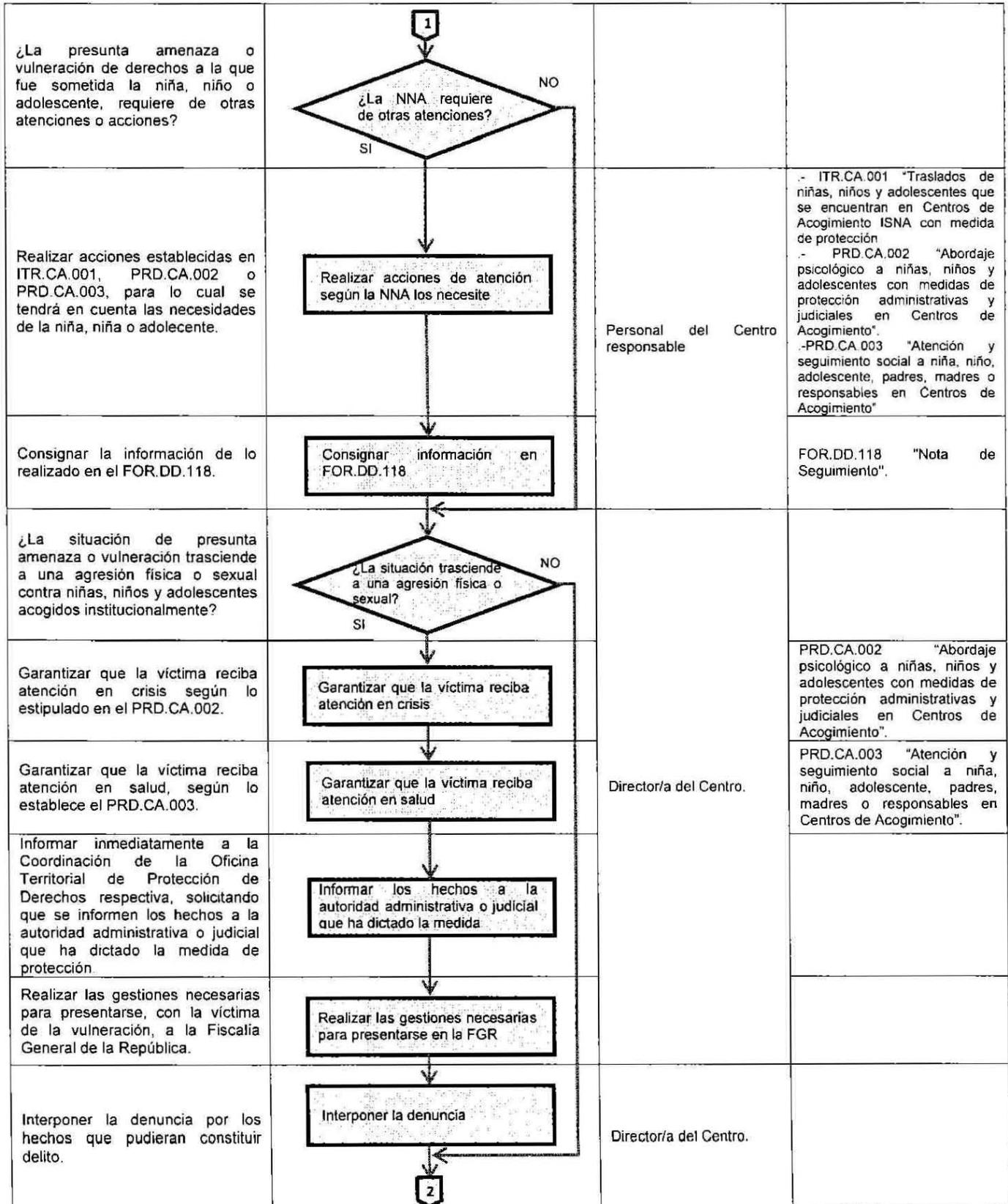
Naturaleza de la revisión:

| Descripción de la actividad | Diagrama de flujo | Responsable | Doc. de apoyo |
|---|-------------------|--|--|
| Informar inmediatamente de la posible amenaza o vulneración de derechos a cualquiera de los miembros del equipo técnico, personal de atención directa o a la Dirección del Centro de Acogimiento. | | Cualquier persona que se encuentre al interior del Centro. | |
| Elaborar el informe de posible amenaza o vulneración de derecho en el FOR.CA.017. | | Equipo técnico o personal de atención directa | FOR.CA.017 "Informe sobre situación de amenaza o vulneración de derechos en el Centro de Acogimiento". |
| Entregar FOR.CA.017 a la Dirección del Centro. | | | |
| Remitir la información al Técnico Jurídico asignado al Centro para que elabore la denuncia o de aviso a la autoridad correspondiente. | | | |
| Interponer la denuncia ante la autoridad competente, en caso de estar ausente designará a una persona responsable. | | Director/a del Centro. | |
| Informar de la denuncia a la Coordinación de la Oficina Territorial de Protección de Derechos. | | | |
| Informar a la autoridad administrativa o judicial que dictó la medida de protección | | Coordinación de la Oficina Territorial de Protección de Derechos | |
| ¿La presunta amenaza o vulneración de derecho compromete la salud de la niña, niño adolescente o la del resto de la población? | | | |
| Trasladar a la niña, niño o adolescente a la Unidad de Salud y/o Hospitales del sistema público, según corresponda, de manera inmediata, ejecutando las acciones establecidas en el PRD.CA.003. | | Trabajador/a Social o persona responsable del traslado | - PRD.CA.003 "Atención y seguimiento social a niña, niño, adolescente, padres, madres o responsables en Centros de Acogimiento". |
| Consignar la información de lo realizado en el FOR.DD.118 | | | - FOR.DD.118 "Nota de seguimiento." |
| | | | |



PRD.CA.005 Acciones frente a posible amenaza o vulneración de derechos a niñas, niños y adolescentes que se encuentren en Centros de Acogimiento ISNA.

Naturaleza de la revisión:





PRD.CA.005 Acciones frente a posible amenaza o vulneración de derechos a niñas, niños y adolescentes que se encuentren en Centros de Acogimiento ISNA.

Naturaleza de la revisión:

| | | | |
|---|--|---|---|
| <p>¿Es necesario trasladar la víctima a otro Centro de Acogimiento?</p> | | <p>Director/a del Centro.</p> | |
| <p>Ejecutar lo establecido en el ITR.CA.001</p> | | | <p>ITR.CA.001 "Traslados de niñas, niños y adolescentes que se encuentran en Centros de Acogimiento ISNA con medida de protección".</p> |
| <p>Realizar discusión del caso, lo cual quedará consignado en el FORD.DD.121</p> | | <p>Equipo Técnico del Centro</p> | <p>FORD.DD.121 "Acta de Discusión de Caso".</p> |
| <p>¿Es necesario ajustar los planes de atención de las niñas, niños y adolescentes que fueron presuntamente amenazados o vulnerados?</p> | | <p>Psicólogo/a Trabajador Social y/o</p> | |
| <p>Realizar los ajustes necesarios a los planes de atención de las niñas, niños y adolescentes que fueron presuntamente amenazados o vulnerados en sus derechos.</p> | | <p>Psicólogo/a Trabajador Social y/o</p> | <p>Planes de atención de las niñas, niños y adolescentes</p> |
| <p>Remitir informe trimestral a la Dirección del Centro, consignando los avances y logros en la ejecución de los Planes de Atención de las niñas, niños y adolescentes.</p> | | <p>Equipo Técnico del Centro</p> | <p>Informe trimestral</p> |
| <p>Enviar informe trimestral a la Coordinación de la Oficina Territorial de Protección de Derechos respectiva.</p> | | <p>Director/a del Centro.</p> | |
| <p>Informar sobre la modificación de los planes de atención de la niña, niño o adolescente, así como avances y logros, a la autoridad administrativa o judicial.</p> | | <p>Coordinación de la Oficina Territorial de Protección de Derechos</p> | |
| <p>Consignar las actuaciones generadas del procedimiento, en el FORD.DD.118, las que serán incorporadas en el expediente único por el Técnico Jurídico.</p> | | <p>Técnico Jurídico</p> | <p>FORD.DD.118 "Nota de seguimiento"</p> |

| | | | |
|---|---|--|--|
|  | INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA) | DOCUMENTO DE CALIDAD Formulario | Documento: FOR.CA.017 Página 1 de 1 |
| Título: Informe sobre situación de amenaza o vulneración de derechos en el Centro de Acogimiento | | | |

Fecha: _____

Hora y lugar del incidente: _____

Nombre/s completo/s de las niñas, niños o adolescentes involucrados:

1. _____

2. _____

3. _____

Nombre completo de las personas involucradas:

1. _____

2. _____

3. _____

Tipo de amenaza o vulneración: _____

Resumen de lo ocurrido:

F. _____
Nombre y firma de la persona que reporta el hecho



Título: Nota De Seguimiento

Fecha: _____

Expediente No: _____

Nombre de la niña, niño o adolescente:

Nombre de la persona atendida:

Actividad de la cual se deja constancia:

Nombre y firma del técnico responsable

| | | | |
|---|---|--|--|
|  | INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA (ISNA) | DOCUMENTO DE CALIDAD Formulario | Documento: FOR.DD.121 Página 1 de 1 |
| Título: Acta de discusión de caso | | | |

En las instalaciones de _____ del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y Adolescencia, Subdirección de Programas de Protección de Derechos, en la ciudad de _____, a las _____ horas y _____ minutos, del día _____ del mes de _____ de dos mil _____. Presentes los miembros del Equipo Técnico del Centro, Director del mismo y Técnico Jurídico de la Coordinación de la Oficina Territorial de Protección de Derechos de _____, se procede a DISCUSIÓN DEL CASO de la niña, niño o adolescente _____ con expediente número _____ de generales conocidas, valorándose que la situación actual de la niña, niño o adolescente es la siguiente:

Por lo que se acuerda:

No habiendo más que hacer constar firmamos la presente acta.

Trabajador/a Social

Psicólogo/a

Técnico Jurídico de _____

Director/a de Centro