



GACETA OFICIAL

DIGITAL

Año Panamá, R. de Panamá lunes 17 de junio de 2024 N° 30054-A

CONTENIDO

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

Decreto Ejecutivo N° 18
(De jueves 06 de junio de 2024)

QUE ADOPTA LA PLATAFORMA DENOMINADA “PRIMERO PANAMÁ”; LA GUÍA PARA LA APLICACIÓN DEL EXPEDIENTE ÚNICO DEL NIÑO, LA NIÑA O ADOLESCENTE EN ALBERGUE, CON ÉNFASIS EN LA DESINSTITUCIONALIZACIÓN; EL PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR (SOP); EL PROTOCOLO NORMATIVO DE LA SECRETARÍA NACIONAL DE NIÑEZ, ADOLESCENCIA Y FAMILIA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA PROTECCIÓN DE DATOS (PROTOCOLO DE INCUMPLIMIENTO); EL PROTOCOLO DE PROTECCIÓN DE DATOS; Y EL MANUAL DE USUARIO DE LA PLATAFORMA PRIMERO PANAMÁ



REPÚBLICA DE PANAMÁ
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

DECRETO EJECUTIVO No. 18
De 6 de Junio de 2024



Que adopta la plataforma denominada “Primero Panamá”; la Guía para la Aplicación del Expediente Único del Niño, la Niña o Adolescente en Albergue, con Énfasis en la Desinstitucionalización; el Procedimiento Operativo Estándar (SOP); el Protocolo Normativo de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia para el cumplimiento de la protección de datos (Protocolo de Incumplimiento); el Protocolo de Protección de Datos; y el Manual de Usuario de la plataforma Primero Panamá

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA
en uso de sus facultades constitucionales y legales,

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo con el Código de la Familia, es deber del Estado implementar políticas públicas dirigidas a proteger el bienestar de los niños, niñas y adolescentes, que requieren ser actualizadas periódicamente;

Que mediante la Ley 15 de 6 de noviembre de 1990, la República de Panamá aprobó la Convención sobre los Derechos del Niño que, entre sus disposiciones, preceptúa que en todas las medidas concernientes a los niños que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, una consideración primordial a que se atenderá será el interés superior del niño;

Que, conforme a lo dispuesto en la referida Convención sobre los Derechos del Niño, el Estado debe garantizar el cumplimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, que estén privados permanente o temporalmente de su medio familiar;

Que la Ley 29 de 1 de agosto de 2005 reorganizó el Ministerio de la Juventud, la Mujer, la Niñez y la Familia bajo la denominación de Ministerio de Desarrollo Social, como el ente rector de las políticas sociales y tiene el objetivo de impulsar el desarrollo humano por la vía de la participación y la promoción de la equidad, así como la organización, coordinación y ejecución de políticas, planes, programas y diversas acciones tendientes al fortalecimiento de la familia, la niñez y la adolescencia;

Que la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENNIAF), creada mediante Ley 14 de 23 de enero de 2009, es la institución responsable de dar seguimiento al cumplimiento de las políticas de protección integral de los derechos de la niñez y la adolescencia, con la participación de entidades públicas, organismos privados y la corresponsabilidad de la familia y la sociedad organizada; la cual tiene por objeto el fortalecimiento institucional para la protección y promoción de los derechos de la niñez y la adolescencia, a través de la consolidación de las bases y los principios rectores para el funcionamiento del Sistema de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia;

Que la Ley 285 de 15 de febrero de 2022, que crea el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia, tiene por objeto establecer garantías para la protección integral de los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes, así como reordenar las instituciones competentes para garantizar, de acuerdo con su edad y madurez, el ejercicio y disfrute pleno, efectivo y permanente de esos derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico nacional y en los tratados y convenios internacionales ratificados por la República de Panamá, a través de un Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia;

Que la implementación de tecnologías de información y comunicación eficientes son esenciales para mejorar la gestión de casos y fortalecer el seguimiento de la situación de los niños, niñas y adolescentes en albergues de la República de Panamá;

Que la Plataforma “Primero Panamá”, contiene como base el modelo único de expediente de niños, niñas o adolescentes en albergues, el cual es una herramienta idónea para la implementación de políticas públicas que favorezcan la protección especializada;

Que la Plataforma “Primero Panamá”, representa una iniciativa innovadora con el propósito de modernizar el sistema de protección infantil en cuidado alternativo, siendo una herramienta efectiva en la gestión de casos, que facilita la coordinación y comunicación entre los equipos de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia y los albergues, propiciando así el abordaje integral de esta población;



Que existe la necesidad de implementar medidas que fomenten la eficiencia y transparencia en la gestión de casos de la niñez y adolescencia albergada, las cuales facilitarán a los equipos técnicos la elaboración de planes de trabajo orientados a la restitución de los derechos, al mismo tiempo que promuevan la desinstitucionalización desde una perspectiva de corresponsabilidad;

Que resulta imperativo el uso obligatorio de la plataforma “Primero Panamá” en la gestión de casos de la niñez y adolescencia en sistema de cuidado alternativo, por parte de los funcionarios de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia y del personal de los albergues públicos y privados en el territorio nacional;

Que mediante Resolución No.01-2024 de 7 de marzo de 2024, la Junta Directiva de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia, aprobó: la plataforma denominada “Primero Panamá” como herramienta principal y de uso obligatorio para la gestión de casos de niños, niñas y adolescentes en modalidades de cuidado alternativo, por parte de los servidores públicos de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia y de los albergues públicos y privados; la Guía para la Aplicación del Expediente Único del Niño, Niña o Adolescente en Albergue, con Énfasis en la Desinstitucionalización; el Procedimiento Operativo Estándar (SOP); el Protocolo Normativo de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia para el cumplimiento de la protección de datos (Protocolo de Incumplimiento); el Protocolo de Protección de Datos; y el Manual de Usuario de la plataforma Primero Panamá, garantizando así el cumplimiento del principio de legalidad y debido proceso que rige las actuaciones administrativas,

DECRETA:

Artículo 1. Se adopta la plataforma denominada “Primero Panamá”, como herramienta principal y de uso obligatorio para la gestión de casos de niños, niñas y adolescentes en modalidades de cuidado alternativo, a ser utilizado por parte de los servidores públicos de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENNIAF) y en los albergues públicos y privados.

Artículo 2. Se establece que la implementación de la plataforma “Primero Panamá” será coordinada por la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia, a través de la Dirección de Articulación para la Protección Integral, garantizando la capacitación adecuada de los funcionarios y del personal de los albergues, con el fin de asegurar una transición efectiva y garantizar la sostenibilidad del sistema.

Artículo 3. Se adopta, en todas sus partes: la Guía para la Aplicación del Expediente Único del Niño, Niñas o Adolescente en Albergue, con Énfasis en la Desinstitucionalización; el Procedimiento Operativo Estándar (SOP); el Protocolo Normativo de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia para el cumplimiento de la protección de datos (Protocolo de Incumplimiento); el Protocolo de Protección de Datos; y el Manual de Usuario de la plataforma Primero Panamá, adoptados mediante Resolución No.01-2024 de 7 de marzo de 2024, expedida por la Junta Directiva de dicha entidad, que se adjuntan como Anexo al presente Decreto Ejecutivo.

Artículo 4. El presente Decreto Ejecutivo comenzará a regir a partir de su promulgación.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Constitución Política de la República; Ley 29 de 1 de agosto de 2005; Ley 14 de 23 de enero de 2009; y Ley 285 de 15 de febrero de 2022.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en la ciudad de Panamá, a los 6 del mes de Junio de dos mil veinticuatro (2024).

LAURENTINO CORTIZO COHEN
Presidente de la República

MARÍA INÉS CASTILLO DE SANMARTÍN
Ministra de Desarrollo Social



GUÍA PARA LA APLICACIÓN DEL EXPEDIENTE ÚNICO DEL NIÑO, LA NIÑA O ADOLESCENTE EN ALBERGUE EN PANAMÁ, CON ÉNFASIS EN LA DESINSTITUCIONALIZACIÓN

**Avanzando en la implementación
de la Ley 285 de 2022**



SECRETARÍA NACIONAL DE
NIÑEZ, ADOLESCENCIA Y FAMILIA



MINISTERIO DE
DESARROLLO SOCIAL



ÍNDICE

Ficha técnica3

Lista de acrónimos y siglas4

1. Presentación 5

2. Objetivos de la Guía7

3. Generalidades del Expediente Único del niño, la niña o adolescente en albergue8

 3.1. ¿Qué es el Expediente Único?8

 3.2. ¿Quiénes son los responsables de abrir y aplicar el Expediente Único?10

 3.3. ¿Qué niños, niñas y adolescentes deben contar con Expediente Único?10

4. Las secciones del Expediente Único del niño, la niña o adolescente en albergue12

 4.1. La Sección I: diagnóstico integral inicial12

 4.1.1.Los contenidos de la Sección I12

 4.1.2.La metodología para el desarrollo de la Sección I17

 4.2. La Sección II: plan de trabajo para la desinstitucionalización21

 4.2.1.Los contenidos de la Sección II21

 4.2.2.La metodología para el desarrollo de la Sección II.....32

5. Los circuitos de aplicación del Expediente Único34

 5.1. El circuito de aplicación del Expediente Único en los casos de NNA que se encuentran alojados en un albergue, con anterioridad a la sanción de la ley 285 de 2022 y la instalación del Expediente Único.....35

 5.2. El circuito de aplicación del Expediente Único para los nuevos ingresos de niños, niñas y adolescentes en un albergue, en el marco de la ley 285 de 202236

6. Bibliografía.....37



FICHA TÉCNICA

Dirección: Matilde Luna

Coordinación de contenidos y redacción: María Sánchez Brizuela

Consultores especialistas: Wenceslao Cota Amador, Claudia León Vergara y Jorge Volnovich

Punto focal de RELAF en Panamá: Yuliana Cisneros

Responsable por RELAF: Matilde Luna, Directora

Responsable por UNICEF: Gina de la Guardia Fernández, Oficial de protección infantil

Corrección: María Soledad Gomez

Diseño gráfico y editorial integral: Rubén Longas

Ciudad de Panamá, mayo de 2022.

Esta publicación fue realizada por un grupo de expertos independientes. En consecuencia, las opiniones y propuestas que aquí se incluyen no reflejan necesariamente el punto de vista de RELAF y UNICEF.

Se permite la reproducción total o parcial de la obra, citando la fuente.



LISTA DE ACRÓNIMOS Y SIGLAS

- CDN:** Convención sobre los Derechos del Niño.
- CONADINNA:** Comité Nacional de Apoyo y Seguimiento a la Estrategia de Desinstitucionalización de Niños, Niñas y Adolescentes.
- DDHH:** Derechos humanos.
- DI:** Desinstitucionalización.
- EU:** Expediente Único del Niño, la Niña o Adolescente.
- GE:** Grupo elite para la desinstitucionalización.
- ISN:** Interés superior del niño.
- MEDUCA:** Ministerio de Educación.
- MIDES:** Ministerio de Desarrollo Social.
- MINSA:** Ministerio de Salud.
- MINTRADEL:** Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral.
- MIVIOT:** Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial.
- NNA:** Niños, niñas y adolescentes.
- PAI:** Plan de Atención Individualizada.
- REDNANIAP:** Red Nacional de Apoyo a la Niñez y Adolescencia en Panamá.
- RELAF:** Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar.
- SENNIAF:** Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia.
- UNICEF:** Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia.



1. PRESENTACIÓN

Este documento es una herramienta para la aplicación del “Expediente Único del Niño, la Niña o Adolescente en Albergue” (EU) de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENNIAF). Su objetivo es entregar lineamientos prácticos para su implementación por parte de los técnicos de SENNIAF y los equipos técnicos de los albergues encargados de la protección especial de derechos de los niños, niñas y adolescentes (NNA) institucionalizados.

En 2021, la Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar (RELAF),¹ con asistencia técnica y financiera del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), desarrolló un diagnóstico que proveyó información instrumental y recomendaciones para planificar un proceso de transformación sistémica y la construcción de una política pública de cuidados alternativos, con énfasis en desinstitucionalización (DI) en Panamá.

Con el objetivo de avanzar de modo práctico, el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) y SENNIAF, con apoyo de RELAF y UNICEF, desarrollaron un ejercicio práctico de transformación sistémica a pequeña escala, centrado en la desinstitucionalización en seis albergues de gestión directa de MIDES y SENNIAF. Los albergues seleccionados fueron: Casa Hogar Soná (Veraguas, MIDES), Hogar María Auxiliadora (Herrera, MIDES), Hogar Beatriz Jaén (Coclé, MIDES), CAI Tocumen (Panamá, SENNIAF), CAI Amador (Panamá, SENNIAF) y CAI Ciudad del Niño (Panamá Oeste, SENNIAF). Los seis albergues reunían un total de 121 NNA.

Uno de los resultados de la experiencia ha sido la construcción del EU. Se trata, sin dudas, de una herramienta necesaria, toda vez que ha sido identificada la falta de criterios técnicos en la construcción de los expedientes de los NNA institucionalizados. La información reunida no tenía elementos necesarios y suficientes para desarrollar un diagnóstico integral y un plan para la DI, era escasa y estaba dispersa. Asimismo, se han visualizado debilidades en la articulación y la comunicación sobre el proceso de cuidado y protección entre los albergues y los equipos técnicos de SENNIAF que deben emitir las medidas de protección.

Como parte del ejercicio práctico, el EU fue aplicado por el “grupo elite para la desinstitucionalización” (GE),² en coordinación con los equipos técnicos de los albergues, los equipos de protección de SENNIAF y los equipos técnicos de los Juzgados de Niñez y Adolescencia en un total de 56 NNA. Esta

1 RELAF (2021): “Revisión técnica de estándares de calidad de los procesos especiales de niños, niñas y adolescentes con medida de cuidado alternativo”. Disponible en: https://relaf.org/biblioteca/Documento_Estado-de-Situacion-de-Instituciones-de-Cuidado-Alternativo-de-NNA-en-Panama-y-recomendaciones-de-mejora-de-UNICEF-y-RELAF.pdf

2 Se trata de un equipo interdisciplinario designado por MIDES y SENNIAF para llevar adelante el ejercicio de transformación sistémica. Está integrado por 17 profesionales que han sido capacitados en forma continua por expertos de RELAF, con foco en la formación para la acción.



cantidad representa el 46% del total de 121 NNA que estaban institucionalizados en los albergues seleccionados, superando la meta de aplicación proyectada, que se había fijado en un 30%.

Un siguiente paso en el proceso de transformación sistémica es el “salto cuantitativo” en la aplicación del modelo de EU, alcanzando progresivamente su implementación en el universo de los 52 albergues existentes en Panamá, que proveen cuidado alternativo a más de 1.000 NNA en todo el territorio. La presente guía se ofrece como un recurso técnico-didáctico para acompañar e impulsar ese proceso. Su desarrollo se basó en los resultados, los aprendizajes extraídos y la identificación de situaciones desafiantes en la experiencia de aplicación del EU a pequeña escala.

Tanto el EU como la presente guía para su aplicación constituyen un avance concreto en la instalación de herramientas y mecanismos para la DI que MIDES y SENNIAF están liderando, con el apoyo de RELAF y UNICEF. Este avance se logra en un momento bisagra, a partir de la reciente sanción de la Ley 285 de 2022 que crea el Sistema de Garantías y el Sistema de Protección Integral para la Infancia y la Adolescencia, y se lee como un resultado logrado en la construcción de la nueva institucionalidad que el nuevo marco legal promueve.



2. OBJETIVOS DE LA GUÍA

Esta guía tiene como objetivo general orientar la aplicación del EU por parte de los equipos técnicos de SENNIAF y los equipos técnicos de los albergues, dentro de un proceso de protección especial conducido por SENNIAF, en articulación con otras entidades del subsistema de protección, con énfasis en la DI.

Como herramienta para la aplicación del EU, los objetivos específicos de esta guía son:

- Orientar la reconstrucción de la historia de vida a través de la realización de un diagnóstico integral de cada NNA institucionalizado, a partir de la aplicación de la Sección I del EU.
- Orientar la construcción de planes de trabajo para la restitución de derechos de los NNA y la DI, desde una perspectiva de corresponsabilidad, a partir de la aplicación de la Sección II del EU.
- Orientar la implementación y seguimiento del plan de trabajo, hasta alcanzar la finalización de la medida y el cierre del caso, a partir de la aplicación de la Sección II del EU.
- Establecer circuitos de actuación para la aplicación del EU, que promuevan la articulación y coordinación entre el equipo técnico de SENNIAF, el albergue y otras entidades del subsistema de protección para la protección especial de los niños, niñas y adolescentes institucionalizados, la restitución de los derechos y la DI de los NNA.
- Contribuir, a partir de la aplicación del modelo de EU, a proporcionar una atención integral siguiendo los más altos estándares de Derechos Humanos (DDHH) durante el cuidado alternativo en un albergue y la DI.

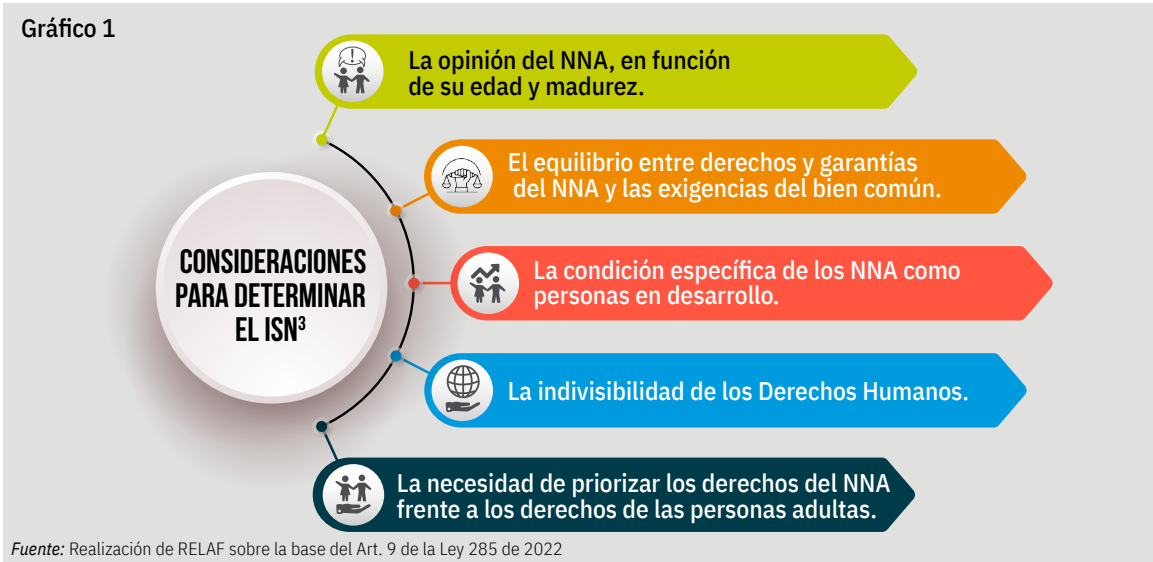


3. GENERALIDADES DEL EXPEDIENTE ÚNICO DEL NIÑO, LA NIÑA O ADOLESCENTE EN ALBERGUE

3.1. ¿QUÉ ES EL EXPEDIENTE ÚNICO?

El EU es una herramienta de política pública para la protección especializada de los NNA que ingresan o se encuentran alojados en un albergue.

Vivir en familia y comunidad es un derecho humano fundamental y cuando se trata de NNA es también una condición para su bienestar y desarrollo integral. Es por esto que el EU tiene énfasis en la DI de los NNA alojados en los albergues. Su puesta en práctica conduce a la construcción y desarrollo de una estrategia para la salida de los NNA de los albergues, la que comienza a prepararse desde el momento en que un NNA es ingresado a una institución, promoviendo la transitoriedad del cuidado alternativo. Con ese énfasis, el EU funciona como una herramienta práctica para el abordaje de los casos: conocer en forma integral la situación de un NNA, su familia y contexto comunitario de origen; planificar e implementar un plan de trabajo con acciones sectoriales e intersectoriales para el cuidado idóneo, protección, restitución de derechos y la DI, desde una perspectiva sistémica e integral de la intervención y basada en la singularidad de cada caso y en la determinación del interés superior del niño (ISN).



El EU es una herramienta de uso compartido entre los equipos de protección de SENNIAF y los albergues, en función del abordaje de cada caso. Su aplicación pone en práctica un paradigma de intervención formado por enfoques de intervención que guían la actuación de los equipos técnicos.

3 Art. 9, Ley 285 de 2022, que crea el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia.



Gráfico 2



Contar con un EU en donde se registra toda la información de cada NNA que ingrese o se encuentre alojado en un albergue es una gran innovación. El punto de partida de este nuevo ordenamiento de los casos en los que ya se ha aplicado ha sido la dispersión, la fragmentación y la falta de información de los expedientes de los NNA institucionalizados. La información existente estaba “dividida” en expedientes diferentes, comúnmente uno en la sede de SENNIAF encargada de la protección y otro en el albergue. Esto impedía la realización de un diagnóstico integral de la situación y dificultaba, como consecuencia, el diseño de un plan de intervención. La consecuencia de esto es el cuidado inapropiado, la desatención de necesidades y derechos fundamentales, y las largas permanencias innecesarias en los albergues.

EJEMPLO PRÁCTICO:

LA APLICACIÓN DEL EU COMO MECANISMO PARA REVISAR, COMPLETAR Y REMOLDEAR EL CASO

Cuando se trata de NNA que se encuentran en albergues con una historia de intervención en curso, el modelo de EU funciona como un instructivo para revisar, completar y remodelar el caso.

La aplicación del EU constató la escasa información registrada en los expedientes de los NNA en los albergues y la falta de elementos clave para un diagnóstico integral, así como un plan para la DI. Por ejemplo, los expedientes existentes en los albergues no contaban con esta información:

- El motivo de ingreso en el 22,4% de los casos.
- Si el NNA tenía algún tipo de discapacidad en el 44,8% de los casos.
- La vía de egreso identificada en el 53,6% de los casos.
- La familia de origen en el 28% de los casos.

En el marco de la aplicación del EU en el ejercicio práctico, el GE –en coordinación con el equipo técnico de SENNIAF, de los albergues y de los Juzgados de Niñez y Adolescencia–, logró avanzar en la identificación de la información existente pero no registrada e impulsar el relevamiento de la información que los equipos técnicos no tenían, y que es clave para una intervención de restitución de derechos, con énfasis en el derecho a vivir en familia y comunidad.



3.2. ¿QUIÉNES SON LOS RESPONSABLES DE ABRIR Y APLICAR EL EXPEDIENTE ÚNICO?

Todo NNA que ingrese o se encuentre alojado en un albergue debe contar con su EU. Para ello, SENNIAF tiene la responsabilidad de abrir el EU de cada NNA e iniciar el proceso de construcción, en coordinación con los equipos de los albergues. También es responsabilidad de SENNIAF la conducción del proceso de aplicación y de dar a los equipos de los albergues acceso a los EU de los NNA que se encuentran bajo su cuidado, asegurando el resguardo y la confidencialidad de la información que van reuniendo los equipos, progresivamente.

Las responsabilidades de SENNIAF con respecto a la apertura y conducción de la construcción del EU de cada NNA son ejercidas a través de los equipos técnicos que están encargados de la protección especial de los NNA institucionalizados en albergues. Estos equipos se encuentran en la sede central de SENNIAF (particularmente, en la Dirección de Protección Especial de Derechos) y en las sedes regionales. En la actualidad estas son: Regional Colón, Regional Darién, Regional San Miguelito, Regional Veraguas/Coclé, Regional Herrera/Los Santos, Regional Chiriquí, Regional Bocas del Toro y Regional Panamá Oeste.

En relación con los albergues, en tanto prestadores de un servicio de protección, deben aplicar el EU bajo la conducción de SENNIAF. Estos lo hacen a través de sus equipos técnicos, que tienen la responsabilidad de brindar un cuidado alternativo idóneo, en el marco de un proceso de protección especial.

Los equipos técnicos de protección de SENNIAF y los equipos técnicos de los albergues son responsables de la protección, el cuidado y la DI de los NNA, y sus esfuerzos tienen que estar articulados y coordinados para la aplicación del EU como herramienta de política pública para tales fines.

3.3. ¿QUÉ NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DEBEN CONTAR CON EXPEDIENTE ÚNICO?

Como ya se mencionó, todos los NNA que ingresen o se encuentren alojados en un albergue deben contar con su EU.

Con anterioridad a la instalación del EU y sus circuitos de aplicación, SENNIAF no tomaba conocimiento de los casos que ingresaban a los albergues por la vía judicial, por solicitud familiar u otra vía que no fuera una medida de protección emitida por la propia SENNIAF.

Sin dudas, la aplicación del EU en todos los casos de NNA que ingresen o se encuentren alojados en un albergue representa un avance en el posicionamiento de SENNIAF como responsable de la protección especial de NNA, aplicando el marco provisto por la Ley 285 de 2022, que crea el Sistema de Garantías y el Sistema de Protección Integral para la Infancia y la Adolescencia.



EJEMPLO PRÁCTICO:

EL CASO DE LOS NIÑOS Y NIÑAS PEQUEÑOS INVISIBLES
PARA EL SISTEMA DE PROTECCIÓN

Una mención especial requieren los niños y niñas pequeños que se encuentran institucionalizados por haberse aplicado una medida de protección sobre su madre, que es una niña o adolescente. Muchas de estas niñas o adolescentes madres ingresan a los albergues estando embarazadas. Sus hijos e hijas quedan invisibilizados, ya que no cuentan con expediente ni con una medida de protección formalizada que dé un marco a la institucionalización.

Ellos y ellas también deben contar con su EU, dado que el abordaje durante el cuidado alternativo tiene que estar basado en su singularidad, y su permanencia en el dispositivo debe ser una decisión que se toma a partir de la evaluación del ISN.

Es una responsabilidad de los equipos técnicos de SENNIAF y los equipos técnicos de los albergues asegurar que cada NNA que está o ingresa a un albergue cuenta con su EU, como herramienta para organizar y estructurar un proceso de protección idóneo, con énfasis en la DI.

Como se ha dicho, la aplicación del EU debe alcanzar a todos los NNA, sin discriminación. Esto significa que no es condicionante para la construcción del EU de un NNA:

- **El tipo de albergue en el que se encuentra institucionalizado:** sea de protección, de temporada escolar, de recuperación nutricional, de carácter terapéutico, todos los NNA deben contar con su EU.
- **La modalidad de financiamiento del albergue en el que se encuentra institucionalizado:** se trate de un albergue público o privado, con o sin financiamiento público, todos los NNA deben contar con su EU.
- **El marco legal vigente al momento del ingreso de un NNA al albergue:** haya sido antes o después de la sanción de la Ley 285 de 2022, todos los NNA deben contar con su EU.
- **La vía de ingreso al albergue:** haya ingresado por vía judicial, administrativa, de manera voluntaria o por solicitud del Ministerio Público, todos los NNA deben contar con su EU.

Todos los NNA tienen derecho a contar con su EU y a acceder a él. Para ello, los equipos de SENNIAF y del albergue deben dar apoyo, contención y orientación antes, durante y después de dicho acceso. Atendiendo a este derecho, los equipos técnicos a cargo de la implementación del EU deben plasmar la información en un lenguaje técnicamente idóneo, comprensible, no patologizante, estigmatizante ni culpabilizante del NNA y su contexto familiar y comunitario de origen.

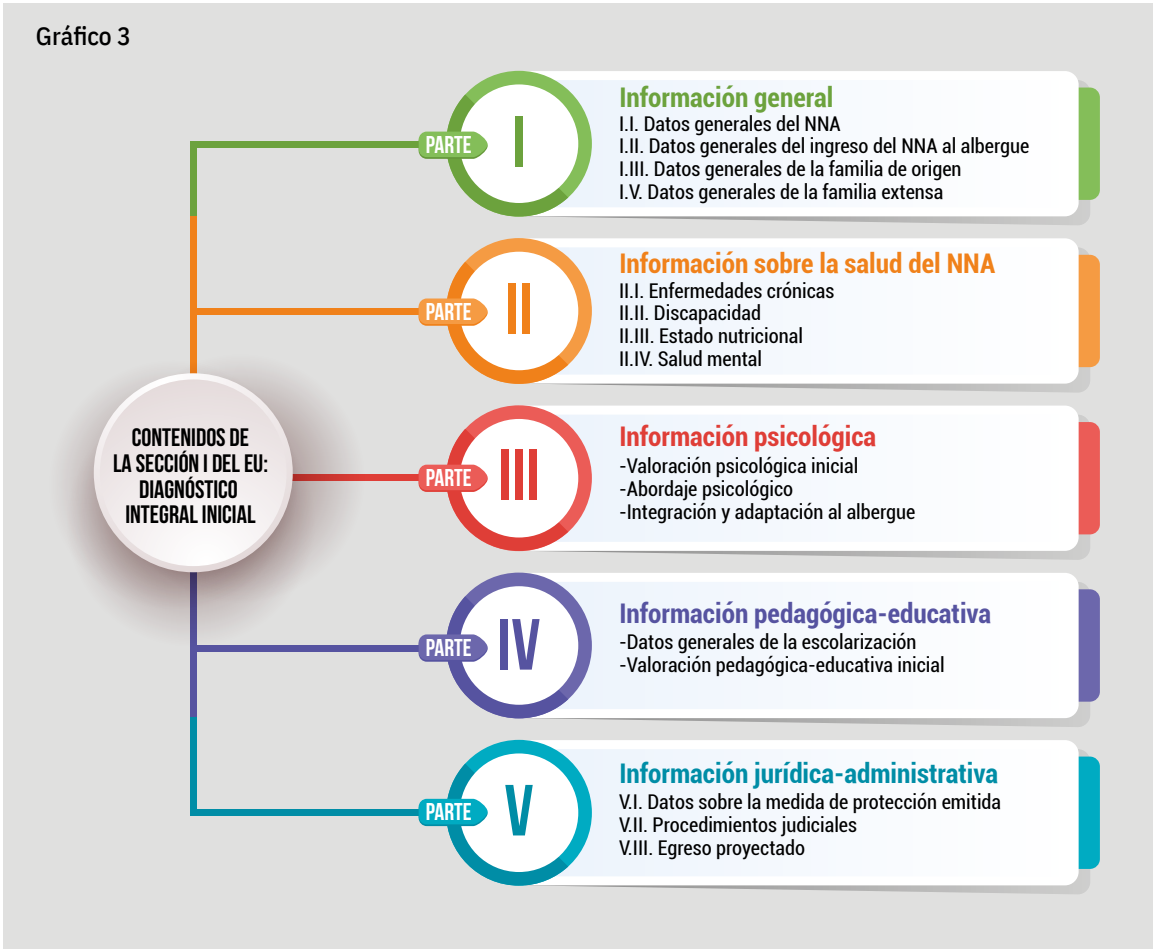


4. LAS SECCIONES DEL EXPEDIENTE ÚNICO DEL NIÑO, LA NIÑA O ADOLESCENTE EN ALBERGUE

4.1. LA SECCIÓN I: DIAGNÓSTICO INTEGRAL INICIAL

4.4.1. LOS CONTENIDOS DE LA SECCIÓN I

La Sección I cuenta con una estructura documental conducente al relevamiento y análisis de información necesaria y suficiente para la reconstrucción de la historia de vida y la realización de un diagnóstico integral inicial de un NNA. En ese sentido, el objetivo de esta Sección es desarrollar un mapeo amplio de la información relevante, que permita evaluar la situación integral del NNA y su entorno familiar y comunitario, por lo que se plasman aspectos muy diversos que deben conocer tanto el equipo técnico de SENNIAF como el equipo técnico del albergue para poder intervenir apropiadamente.



La aplicación de la Sección I del EU estandariza la elaboración de diagnósticos integrales, abarcando todos los aspectos que deben ser evaluados. Integra a la valoración del caso aspectos que no se estaban teniendo en cuenta, o solo en forma parcial e inapropiada.

NOTA TÉCNICA:

EL REASEGURO DEL DERECHO A LA IDENTIDAD DE LOS NNA EN EL MARCO DE LA APLICACIÓN DEL EU

La “Parte I: Información general” lleva a la práctica el resguardo del derecho a la identidad de todo NNA. Este es un DDHH y, por lo tanto, un derecho fundamental para el desarrollo de las personas. Uno de sus atributos es el derecho al nombre y la posibilidad de ser identificado a través de un documento de identidad. La normativa tanto nacional como internacional coincide en que el derecho al nombre es uno de los primeros derechos al que deben acceder las personas al nacer, pues les da existencia legal y además es la puerta de acceso al ejercicio de sus otros derechos.

Un niño o niña que no es registrado y no cuenta con un acta de nacimiento no tiene identidad legal. Esto limita sus posibilidades de acceder a otros derechos a lo largo de su vida, como son el derecho a la protección, a la educación y a la salud, impidiendo su inclusión en la vida económica, política y cultural del país. El no tener un registro y un acta de nacimiento se convierte, así, en un factor de exclusión y discriminación. Es obligación por parte del Estado registrar adecuadamente a los ciudadanos y procurar la publicidad de los elementos de identidad registrados de acuerdo con la ley.

Es obligación de los equipos técnicos de SENNIAF y de los albergues coordinar acciones para obtener el documento de identidad de aquellos NNA institucionalizados que no lo tienen, en el marco de la construcción de los EU de cada uno de los NNA.

NOTA TÉCNICA:

LAS VÍAS DE INGRESO DE UN NNA AL ALBERGUE, CON ANTERIORIDAD A LA SANCIÓN DE LA LEY 285 DE 2022

A partir de la sanción de la Ley 285 de 2022, todos los NNA que ingresan a dispositivos de cuidado alternativo (sean albergues o familias de acogida) lo hacen a partir de la emisión por parte de SENNIAF de una medida administrativa excepcional. SENNIAF, como organismo de protección especializada, emite estas medidas bajo control judicial, cuando evalúa (a partir de un proceso de investigación preliminar en términos del Art. 200 de la Ley 285 de 2022) que el “medio familiar de un NNA representa un grave peligro para su integridad física, mental, moral, emocional o espiritual. La falta o carencia de recursos materiales [...] no será causa para declarar su separación del medio familiar” (Art. 194, Ley 285 de 2022).

Sin embargo, con anterioridad a la sanción de la Ley, las vías de ingreso a los albergues son diversas. Por ello, el proceso de aplicación del EU en casos de NNA que ingresaron a los albergues antes de la sanción de la Ley 285 de 2022 va a requerir la identificación de la vía de ingreso.

La vía de ingreso condiciona la salida del NNA, en la medida en que –en líneas generales– es la autoridad que decidió el ingreso la que también debe tomar la decisión de finalizar la medida, identificando la alternativa familiar y desarrollando un proceso conducente a la salida. Por ello, la claridad sobre cuál ha sido la vía de ingreso es clave en la aplicación del EU, dado el énfasis puesto en la DI.

Las vías de ingreso pueden haber sido:

- 1. Disposición de SENNIAF.** Se refiere a los ingresos que han sido determinados por alguno de los equipos de protección de SENNIAF, ya sea el equipo de la Dirección de Protección Especial de Derechos de la sede central o alguno de los equipos territoriales que se desempeñan en las Regionales existentes. Tal como ha ocurrido con el ingreso, el proceso de DI y la decisión sobre el egreso del NNA son responsabilidad de SENNIAF.



- ➔ **2. Disposición judicial.** Alude a las medidas de protección dictadas por los Juzgados de Niñez y Adolescencia como autoridad competente. Tal como ha ocurrido con el ingreso, el proceso de DI y la decisión sobre el egreso del NNA son responsabilidad del Juzgado que emitió la medida. Históricamente, estos casos quedaban “invisibles” a los ojos de SENNIAF; sus equipos los desconocían y no tenían intervención alguna en la trayectoria del NNA en el albergue. La instalación del EU y su circuito de aplicación crea mecanismos para cerrar esa brecha, asegurando que los equipos técnicos de SENNIAF tomen conocimiento de esos casos y se posicionen en el proceso de protección, en coordinación con los Juzgados.
- 3. Disposición judicial,** bajo las órdenes de SENNIAF. Existen casos en los que el ingreso de un NNA a un albergue se ha realizado en el marco de una medida de protección dictada por un Juzgado de Niñez y Adolescencia, pero luego de un período de intervención determinado, el Juzgado que emitió la medida “pone a las órdenes de SENNIAF” el abordaje del caso, delegándole el proceso de DI y la decisión sobre el egreso del NNA.
- 4. Solicitud del Ministerio Público.** Son las medidas de separación provisional emitidas por la Fiscalía de Justicia, que se derivan de alguna carpeta de investigación por la presunta comisión de algún ilícito penal. En general, tras el dictado de la medida, la Fiscalía “pone a las órdenes de SENNIAF” la implementación del proceso de protección, asumiendo esta el abordaje del caso, el proceso de DI y la decisión sobre el egreso del NNA.
Sea cual fuere la vía identificada, siempre que se trate de una vía formal, los equipos adjuntan al EU el oficio o nota de remisión del NNA al albergue. En los casos en los que el ingreso haya sido formal y no se cuente con el documento de remisión del NNA, los equipos la solicitan a la autoridad que ha emitido la medida.
- 5. Ingreso voluntario.** Ya sea por petición de algún miembro de la familia de origen, extensa, referente afectivo o bien por voluntad propia del NNA, existen casos de NNA que se encuentran en los albergues sin ninguna medida de protección emitida. Esta es una práctica muy arraigada que progresivamente debe erradicarse. Un NNA que ingresa a un albergue sin una medida de protección emitida por una autoridad competente es “invisible” para esta, y queda expuesto a graves vulneraciones de derechos. Es un estándar de Derechos Humanos que todo NNA que ingresa a un cuidado alternativo lo haga a partir de una decisión de la autoridad competente, que emite una medida de separación e ingreso a cuidado alternativo tras haber evaluado que ello responde al ISN, porque existen graves vulneraciones de derechos en el contexto de origen que deben cesar. Por otro lado, las causas que motivaron estos ingresos voluntarios no justifican una institucionalización, tema que se aborda en la nota técnica sobre “las causas que dieron origen al ingreso de un NNA al albergue”.

NOTA TÉCNICA:

LAS CAUSAS QUE DIERON ORIGEN AL INGRESO DE UN NNA AL ALBERGUE

En la Parte I.II sobre “datos generales del ingreso del NNA al albergue”, el equipo de SENNIAF debe identificar las causas que dieron origen a la separación y el ingreso del NNA al albergue.

Las historias de vida de los NNA institucionalizados dan cuenta de ingresos por causas que no ameritan una separación, incluso sin haberse agotado instancias de fortalecimiento familiar para preservar la convivencia con su familia de origen o familia extensa. Desde un enfoque de Derechos Humanos, los ingresos ocurridos por causas que no ameritan una medida de separación son graves vulneraciones a los derechos de los NNA e incumplen uno de los principios aplicables al cuidado alternativo: el principio de necesidad. Este principio, llevado a la práctica, implica que el ingreso a cuidado alternativo de un NNA tenga un origen en causas graves, como lo son los distintos tipos de malos tratos que amenazan la integridad e incluso la supervivencia.

En el marco de la construcción del modelo de EU se identificaron, en la casuística de 121 NNA institucionalizados en los 6 albergues, que muchas de las causas de ingreso eran inadmisibles de



separación para un sistema de garantía de derechos. A pesar de ello, es necesario visibilizarlas, identificarlas y consignarlas para su abordaje, con miras a la DI del NNA. Es por eso que la Sección I del EU ofrece un abanico de estas distintas situaciones o condiciones, entre las que se encuentran la pobreza, la discapacidad, la desnutrición, la falta de acceso a servicios básicos como la educación, problemas de conducta de los NNA relacionados con su salud mental, entre otras.

Cuando se trata de nuevos casos, estas deben erradicarse progresivamente como causas de ingreso a los albergues. Frente a tales situaciones, que configuran contextos de vulnerabilidad para las familias y los NNA, SENNIAF debe construir una estrategia integral e intersectorial para el apoyo y fortalecimiento de las condiciones, capacidades y habilidades de cuidado de las familias, previniendo de forma intencional y oportuna el ingreso innecesario al cuidado alternativo.

NOTA TÉCNICA:

ANTECEDENTE DE CUIDADO ALTERNATIVO PREVIO AL INGRESO AL ALBERGUE

El EU integra un apartado innovador sobre antecedentes de cuidado alternativo previo al ingreso del NNA al albergue. Sucede que los NNA que están institucionalizados en Panamá suelen tener largas permanencias y su historia de institucionalización incluye el traslado de una institución a otra, o el reingreso al albergue por causas diversas.

La construcción de los antecedentes de cuidados alternativos, previo al ingreso al albergue, es importante para dimensionar la trayectoria del NNA en el sistema, lo que es clave conocer para desarrollar una intervención idónea tanto en lo que hace al cuidado integral del NNA y los apoyos que requiere para asegurar su bienestar como al proceso de salida. Por ejemplo, un NNA que ha sido trasladado por varios albergues tendrá un grado de afectación distinto al de uno que ha estado un tiempo con su familia extensa. También el proceso de DI es diferente, y se complejiza si hace años que el NNA está institucionalizado o si su familia y su comunidad de origen se encuentran alejados del dispositivo de cuidado, producto del traslado.

En ese sentido, a través de la aplicación del EU los equipos técnicos reconstruyen información clave relativa a la trayectoria del NNA en el sistema. Por ejemplo, el tiempo que hace que el NNA se encuentra bajo la intervención del sistema, cuáles son los dispositivos en los que ha estado y la existencia o no de hermanos en el sistema.

Hay situaciones que se encuentran normalizadas, pero que deben ser identificadas, analizadas e integradas a la intervención, porque sin dudas tienen un impacto en el desarrollo integral de los NNA. Por ejemplo, crecer desde pequeños en un albergue que se dedica solo al cuidado de primera infancia, por lo que, al cumplir 5 años, deberá ser trasladado a otro albergue donde no conoce a nadie, muchas veces de manera abrupta, sufriendo un nuevo abandono, cortando los vínculos que pudiera haber creado en los primeros años de su vida. Frente a esta grave situación, los equipos técnicos deben diseñar acciones terapéuticas reparatorias en su plan de trabajo.

Otra situación que hay que tener en cuenta es poder recoger toda la información posible respecto de los casos de NNA que son trasladados por situaciones de conducta, en los que los equipos de los albergues deciden que “no pueden controlarlos” y, por lo tanto, los envían a otro albergue que esté dispuesto a recibirlos. Al construir el EU de casos antiguos, es necesario ahondar en las razones del traslado. De no encontrarse informes escritos, los equipos deberán concertar citas con los equipos de los albergues donde vivieron con anterioridad, a fin de poder realizar entrevistas, en lo posible de manera personal, y así reunir la información. Saber qué pasó es clave para entender qué pasa ahora, qué acciones se pueden disponer para hacer una intervención adecuada, sensible y acorde a las necesidades del NNA.

Finalmente, en relación con los hermanos, una situación recurrente es su separación en diferentes albergues, atendiendo a criterios como edades y sexo, lo que puede ser muy doloroso o también puede hacer que se vayan desvinculando. Sobre este punto, los equipos técnicos pueden proponer acciones para mejorar la vinculación entre hermanos o también considerarlo al momento de tomar decisiones cuando se implementa el plan de trabajo y se plantea la vía de egreso.



NOTA TÉCNICA:

DATOS SOBRE LA FAMILIA DE ORIGEN Y LA FAMILIA EXTENSA

El EU reconoce múltiples formas de ser familia, entendiéndola como el núcleo más pequeño de pertenencia, constituido por lazos significativos. Se incluyen en la definición modelos familiares que van desde la familia nuclear biparental, monoparental, compuesta, y la familia ampliada, incluso aquella constituida por personas que se reconocen como tal aunque no medie entre ellos un lazo de consanguinidad.

En ese sentido, a los fines de completar la Sección I del EU, cuando se trata de consignar los datos de la familia de origen, los equipos detallarán la información de quienes han sido, hasta el ingreso al cuidado alternativo, los cuidadores primarios del NNA y las personas convivientes.

Por otra parte, cuando se trata de consignar los datos de la familia extensa, los equipos completarán la información de quienes sean vínculos significativos no convivientes con el NNA previo al ingreso al cuidado alternativo, que pueden tener entre sí un lazo de consanguinidad o no.

NOTA TÉCNICA:

TIPOS DE DISCAPACIDAD

Dentro de la “Parte II: Información sobre la salud del NNA” del EU, los equipos técnicos deben identificar si el NNA tiene algún tipo de discapacidad.

Esa información consignada en el EU tiene que estar respaldada por un diagnóstico médico, que debe adjuntarse al EU.

A continuación se ofrece un glosario sobre los tipos de discapacidad:

- Discapacidad física o motora:** los NNA con este tipo de discapacidad presentan una alteración en su locomoción debido a un funcionamiento inadecuado de los sistemas nervioso, muscular u óseo-articular, lo que dificulta o impide la movilidad de una o varias partes del cuerpo.
- Discapacidad sensorial:** los NNA con discapacidad sensorial presentan una disminución importante del cúmulo de información que recogen del ambiente, debido a la afectación de los sentidos. Se clasifica en visual (pérdida o disminución de la visión) o auditiva (pérdida o inadecuado funcionamiento del sistema auditivo, que tiene su consecuencia inmediata en la dificultad o imposibilidad para oír; ello implica también dificultades en el acceso al lenguaje y el habla).
- Discapacidad intelectual:** los NNA con este tipo de discapacidad presentan una serie de limitaciones significativas en las habilidades cognitivas, es decir, todas aquellas relacionadas con el procesamiento de la información: atención, percepción, memoria, comprensión, entre otras.
- Discapacidad psíquica:** los NNA con este tipo de discapacidad presentan alteraciones, de forma permanente e intensa, en la conducta adaptativa o de relación.
- Discapacidad visceral:** los NNA con este tipo de discapacidad presentan limitaciones en la vida y participación en comunidad debido al padecimiento de deficiencias funcionales y estructurales en alguno de los sistemas: cardiovascular, hematológico, inmunológico, respiratorio, digestivo, metabólico, endocrino y genitourinario.
- Discapacidad múltiple:** los NNA con este tipo de discapacidad presentan distintas discapacidades en diferentes grados y combinaciones.



NOTA TÉCNICA:

VALORACIÓN PSICOLÓGICA INICIAL

La valoración psicológica es una información relevante que debe estar consignada en el expediente, ya que da cuenta del estado emocional del NNA.

Al adjuntar la valoración psicológica inicial, es muy importante tomar en cuenta la información relacionada con su situación emocional al momento de la separación, ya que muchas veces los NNA no reciben el soporte o la contención necesarios. Asimismo, aportará datos de las personas significativas en su vida, lo que permitirá orientar el trabajo de reintegración. La valoración psicológica también deberá incluir las fortalezas y debilidades del NNA, con las que se podrá trabajar en el desarrollo de un plan recuperativo mediante el trabajo terapéutico.

En la experiencia de aplicación del EU, cuando se trata de NNA que ya se encontraban institucionalizados, suele suceder que se cuente con un abordaje terapéutico en curso, según diagnóstico inicial. En esos casos, la aplicación de la Sección I será una oportunidad de revisar la coherencia entre el trabajo terapéutico y el diagnóstico psicológico inicial, y monitorear que se esté cumpliendo con los tiempos establecidos y se estén logrando las metas trazadas. La intervención terapéutica debe convertirse en una acción responsable y que no sea efectuada únicamente por cumplir con los procedimientos. Asimismo, conocer el centro terapéutico al que concurre el NNA, sumado a los datos del profesional que lo atiende, permitirá una coordinación y comunicación directa, tanto verbal como por escrito, para tomar conocimiento de los avances del trabajo.

Finalmente, es importante que, cuando se trata de NNA con una larga permanencia institucional, se valore cuáles han sido las consecuencias de la institucionalización en su proceso de desarrollo físico, cognitivo, psicológico y/o social, y se determine cuáles son sus necesidades de tratamiento y apoyo.

4.1.2. LA METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE LA SECCIÓN I

Tal como sucede con la aplicación general del EU, respecto de la Sección I, es responsabilidad del equipo técnico de protección de SENNIAF y el equipo técnico del albergue completar, en forma coordinada, esta Sección. La conducción del proceso de relevamiento de información, análisis y llenado de la Sección I del EU está a cargo de SENNIAF.

En el marco de esa conducción, SENNIAF puede solicitar al albergue el relevamiento de cierta información relacionada con las características individuales del NNA, ya que es información que el equipo técnico del albergue debe reunir para proveer un cuidado idóneo y ajustado a la singularidad del NNA. Por ejemplo, el equipo del albergue podría hacerse responsable de proveer información para completar los datos sobre la salud del NNA: la existencia o no de enfermedades crónicas, de algún tipo de discapacidad, su estado nutricional, su salud mental. De igual manera, puede relevar información para alimentar la sección pedagógica-educativa, tomando contacto con el establecimiento educativo al que el NNA ha concurrido.

Independientemente del rol que SENNIAF asigne al albergue para la construcción de la Sección I del EU, lo central de este proceso es que, al finalizar su llenado, ambos equipos técnicos cuenten con un “diagnóstico compartido”, es decir, un acuerdo y un consenso sobre la situación inicial del NNA en la que deben intervenir de manera articulada, cada uno desde su responsabilidad.

Todas las “partes” contenidas en la Sección I son importantes para conocer la situación del NNA en forma integral. No debe omitirse el llenado de ninguna de ellas.



EJEMPLO PRÁCTICO:

LA FALTA DE REGISTRO DE LA INFORMACIÓN EXISTENTE

La Sección I del EU funciona como un instructivo para asegurar la integralidad de la información. Existe un desafío enorme en los equipos técnicos en relación con el registro de la información. Por ejemplo, una adolescente institucionalizada se encuentra medicada debido a problemas de salud mental. No hay registro de un diagnóstico médico ni de una receta emitida en el expediente del albergue ni en el de SENNI AF. Sin embargo, en el marco de las “mesas técnicas de protección” para la revisión de los casos, conducidas por el GE en el marco de la aplicación del EU, el equipo técnico del albergue –particularmente la profesional de psicología– pudo dar cuenta de la fecha en la que llevaron a la adolescente al psiquiatra, el nombre del médico a cargo y el diagnóstico.

Cuando se trata de información que requiere la intervención evaluativa de un especialista de una disciplina distinta a la de los profesionales de los equipos técnicos de SENNI AF y el albergue a cargo, se debe articular con otros sectores corresponsables para la valoración, cuyo resultado será integrado al EU. Por ejemplo, la información sobre la salud del NNA debe estar respaldada por certificados médicos, por lo que será necesario concretar citas con especialistas del sector sanitario.

EJEMPLO PRÁCTICO:

DIAGNÓSTICO INTEGRAL INCOMPLETO RESULTA EN UNA FALTA DE IDONEIDAD EN LA PROVISIÓN DEL CUIDADO ALTERNATIVO

Una adolescente institucionalizada no ha desarrollado habilidades de lectoescritura. Está escolarizada y concurre al Instituto Panameño de Rehabilitación Especial (IPHE). Sin embargo, no se cuenta con un diagnóstico médico de valoración del nivel de discapacidad intelectual de la adolescente. Las cuidadoras del albergue refieren que, en la pandemia, el IPHE hacía llegar al albergue materiales de apoyo para dar continuidad educativa durante el aislamiento. Sin embargo, la adolescente no podía desarrollar la gran mayoría de las actividades propuestas, no se ajustaban a sus capacidades. Contar con un diagnóstico de su discapacidad intelectual es un elemento básico para brindar los apoyos idóneos que la adolescente requiere para desarrollar su máximo potencial, no solo en habilidades cognitivas sino también sociales y físicas. Como resultado la de revisión de los casos en el marco de la aplicación del EU, el equipo de SENNI AF asumió la responsabilidad de solicitar una intervención urgente del personal especializado del sector sanitario para tener el diagnóstico de la adolescente. Por su parte, el albergue asumió la responsabilidad de acompañarla en el proceso de diagnóstico y coordinar acciones con el IPHE para mejorar la estrategia educativa de la adolescente.

La construcción de la Sección I del EU comprende un proceso complejo de relevamiento y análisis de información, para el cual será necesario contar con información fidedigna y completa, recabada a través de distintas fuentes. Requerirá la revisión, corroboración y organización de la información que se va levantando progresivamente, en forma coordinada entre el equipo técnico de SENNI AF y el equipo técnico del albergue. Se ha identificado, en la práctica de aplicación del EU, la necesidad de fortalecer las articulaciones a nivel territorial en donde SENNI AF no tiene presencia descentralizada a la hora de poder diagnosticar. Las sedes provinciales del MIDES representan un área de oportunidad para fortalecer este proceso. El siguiente cuadro identifica la metodología de relevamiento de información para completar el diagnóstico integral del NNA. No pretende ser una secuencia de instancias de recolección de datos. Los



equipos técnicos desarrollarán las acciones con flexibilidad, según el conocimiento que vayan construyendo, progresivamente. Por ejemplo, si bien la entrevista al NNA es parte de la metodología sugerida, es importante que, antes de desarrollar esa acción, quien entreviste al NNA a los fines de la construcción del diagnóstico haya identificado la información necesaria y suficiente sobre la situación del NNA y su contexto familiar y comunitario de origen en otras instancias. Hacer al NNA las mismas preguntas que ya le han efectuado otros profesionales es una forma de revictimización.



NOTA TÉCNICA:

PAUTAS PARA LAS ENTREVISTAS CON LOS NNA PARA LA ELABORACIÓN DE UN DIAGNÓSTICO INTEGRAL INICIAL

- Las entrevistas deben ser realizadas por personal especializado para evitar su revictimización.
- Como instancia de preparación, el integrante del equipo de SENNIAF que esté a cargo de la entrevista debe contar con toda la información disponible del caso, para no incurrir en preguntas innecesarias.
- Los NNA tienen derecho a conocer el objetivo de la entrevista que se le realiza, y desde la perspectiva de la participación, aportar información conducente al objetivo.
- Los NNA tienen derecho a contar con información sobre su historia familiar de origen y la situación en la que su familia se encuentra, las razones por las cuales ha ingresado al cuidado alternativo y toda la información relevante que se tuviera como resultado del proceso en curso.
- Los NNA tienen derecho a expresar sus opiniones y que estas sean tenidas en cuenta, por lo cual deben recibir toda la información necesaria para poder expresarse oportunamente.
- Los integrantes del equipo de SENNIAF que tomen contacto con el NNA deben expresar en forma sencilla y en un lenguaje acorde a la edad de este todo lo que debe saber en relación con la implementación del EU, en el marco de un proceso de protección y DI. El desconocimiento, la incertidumbre y la incomprensión acarrearán mayor sufrimiento en una situación de por sí difícil para los NNA.
- Es necesario que, durante la entrevista, se preste especial atención al impacto emocional que pudiera tener el encuentro en el NNA, con el fin de acompañarlo con respeto, sensibilidad y escucha activa.
- No se debe presionar u obligar al NNA a participar de la entrevista.
- Toda la información relevada en la entrevista con el NNA es confidencial.
- En caso de ser necesario utilizar información provista para ubicar a un familiar o apoyarlo con la realización de alguna consulta médica o psicológica, por ejemplo, deberá consensuarse con el NNA el contenido de lo que se plasme en el EU.



EJEMPLO PRÁCTICO:

LAS MESAS TÉCNICAS DE PROTECCIÓN PARA LA REVISIÓN DE CASOS CONVOCADAS POR SENNIAF

Como se ha dicho, la construcción de un modelo de EU ha sido necesaria debido a la dispersión, fragmentación y falta de información registrada en los expedientes de los NNA institucionalizados, y las debilidades en la articulación y coordinación de los responsables de la protección. Esto se complejiza aún más en los casos en los que el ingreso a un albergue ha sido dispuesto por un Juzgado de Niñez y Adolescencia porque, como se ha dicho, históricamente han sido casos “invisibles” para SENNIAF; sus equipos de protección han quedado por fuera de esas intervenciones. De igual manera cuando se trata de “ingresos voluntarios”, ya que para su ingreso no se ha aplicado una medida de protección por parte de las autoridades competentes; no se cuenta con información ni un proceso de protección en curso.

Debido a ello, en los casos de NNA con medidas judiciales ha resultado un gran desafío –en el marco de la aplicación del EU en los casos seleccionados– la reconstrucción de la historia de vida del NNA y su trayectoria de protección (lo que incluye su institucionalización), e informarse sobre la evolución de la intervención judicial, como base para la construcción de un diagnóstico integral inicial y posterior planificación de la intervención.

Para hacerlo, se ha instalado el mecanismo de las “mesas técnicas de protección”, convocadas y conducidas por SENNIAF para la revisión de casos. Con el objetivo de la “reconstrucción” o “remodelación” de los casos a la luz de la aplicación del EU, en este ámbito ha confluído la información que se encontraba dispersa en el albergue, en SENNIAF y en el Juzgado de Niñez y Adolescencia.

Tanto en los casos de NNA que ingresaron a los albergues por medidas de protección emitidas por SENNIAF como en los “ingresos voluntarios”, las mesas técnicas de protección se desarrollaron entre el equipo de SENNIAF y los equipos de los albergues, con iguales objetivos de “reconstrucción o remodelación” de los casos.

Este ha sido un mecanismo de articulación innovador e inédito en Panamá. Liderar ese proceso tuvo un impacto en el posicionamiento de SENNIAF como responsable de la protección especial de todos los NNA que se encuentran institucionalizados. Esto porque, en los casos de NNA con medidas judiciales, aun cuando el cierre de la medida de protección esté a cargo del Juzgado, SENNIAF logró tomar conocimiento de la situación, abrir un EU e involucrarse, en coordinación con la autoridad judicial, en la protección del NNA y su DI, desde una perspectiva integral y sistémica de la intervención. Asimismo, en los casos de NNA institucionalizados por la vía de “ingreso voluntario”, SENNIAF también logró tomar conocimiento y abrir un EU, con un claro énfasis en la protección y la DI.

En estas mesas técnicas, se ha visto en forma concreta la falta de registro de información clave y la debilidad en la comunicación entre actores que son corresponsables de la protección; brecha que viene a cerrar la aplicación del EU y el mecanismo de articulación a través de mesas técnicas.



NOTA TÉCNICA:

PAUTAS PARA RELEVAR INFORMACIÓN SOBRE LA FAMILIA DE ORIGEN
Y LA FAMILIA EXTENSA

El conocimiento y la valoración de los ámbitos familiares del NNA son condiciones necesarias para que el equipo técnico de SENNIAF pueda identificar la vía de egreso.

La primera acción que el equipo de SENNIAF desarrolla para tomar conocimiento de las redes familiares del NNA es la solicitud del árbol genealógico que es remitido por el Tribunal Electoral en un máximo de 30 días, aunque el plazo no siempre se cumple. Debido a ello, SENNIAF y el Tribunal Electoral firmaron un convenio para la implementación de un sistema de verificación de la identidad, que agilizará la determinación de las alternativas familiares de los NNA.

Es recomendable hacer uso de instrumentos como el genograma para poder contar con una mirada amplia de la familia y de las relaciones que hay entre sus miembros, para ir identificando posibles alternativas familiares con las que se pueda trabajar una reintegración familiar. De igual modo, es importante identificar referentes afectivos no consanguíneos, que puedan constituirse en una alternativa, ya sea para trabajar la reintegración o para fortalecer el vínculo afectivo, a fin de que puedan mantenerse como un referente afectivo al egresar del albergue. El referente afectivo no consanguíneo es tan válido como el familiar consanguíneo. Por ejemplo, hay casos en los que una madrina, o alguien con quien haya convivido el NNA, pueden ser la alternativa más idónea para plantear en el plan de trabajo.

A fin de hacer una descripción de la situación familiar y comunitaria de origen, es necesario realizar una visita al lugar del domicilio de la familia. Es el trabajador social de SENNIAF quien debe estar a cargo de realizar la visita. Dado el gran número de NNA institucionalizados que pertenecen a comunidades originarias, cuyos domicilios están ubicados en zonas distantes, es necesario que se realicen gestiones para que esta visita no quede como un pendiente por falta de recursos. Si bien esta diligencia está a cargo del equipo técnico de SENNIAF, también podría apoyarse en el equipo del albergue si cuenta con los recursos disponibles. En ningún caso es suficiente realizar una entrevista a la familia en las instalaciones de SENNIAF/albergue/vía telefónica, para poder conocer la situación integral familiar.

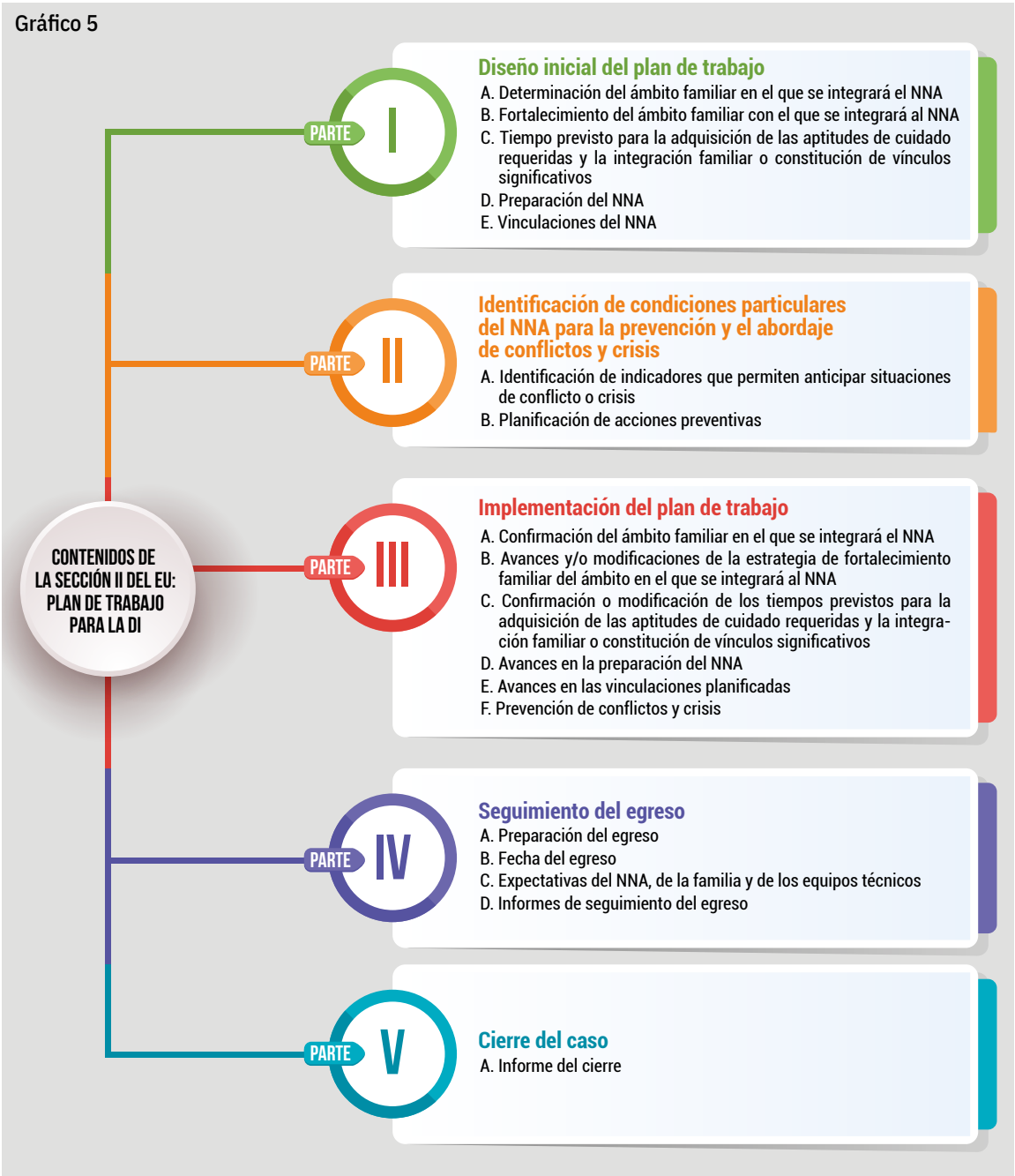
4.2. LA SECCIÓN 2: EL PLAN DE TRABAJO PARA LA DESINSTITUCIONALIZACIÓN

4.2.1. LOS CONTENIDOS DE LA SECCIÓN II

La Sección II cuenta con una estructura documental conducente a construir un plan de trabajo para la DI, su implementación, seguimiento y cierre. (Ver gráfico 5 en página siguiente.)

En la “Parte I: diseño inicial del plan de trabajo”, el equipo técnico de SENNIAF, con el apoyo del equipo del albergue, define los elementos clave de este: la determinación del ámbito familiar en el que se integrará el NNA, la estrategia de fortalecimiento del ámbito familiar con el que se integrará al NNA, los tiempos previstos, la estrategia para la preparación del NNA y las vinculaciones del NNA como parte del proceso de DI. Se estima que este proceso de planificación inicial se desarrolla en un período de un mes, al menos en una versión provisoria, que luego será mejorada o completada en el transcurso de la implementación, la cual no debe demorarse.





La determinación del ámbito familiar en el que se integrará el NNA está a cargo del equipo técnico de SENNIAF, con la participación del NNA y el equipo técnico del albergue. Se basa en la valoración integral de las alternativas familiares identificadas, en la que se determina cuál es la opción idónea y que responde al ISN. Esta decisión y determinación es singular de cada caso, y debe tomar como elemento importante la opinión de los NNA. De acuerdo con su desarrollo y madurez, deben ser informados y participar de las decisiones que los afectan directamente. Por su parte, las familias que están siendo valoradas tienen derecho a estar informadas debidamente y a participar de manera activa de los procesos que las involucran. Los resultados del proceso de determinación deben ser informados al NNA y a la o las familias valoradas. De igual manera si se reorienta el plan de trabajo, atendiendo al ISN.



NOTA TÉCNICA:

LA DETERMINACIÓN DEL ÁMBITO FAMILIAR EN EL QUE SE INTEGRARÁ EL NNA

La determinación del ámbito familiar se establece en el diseño del plan de trabajo inicial. Sin embargo, durante la etapa de implementación, el equipo técnico de SENNIAF, con el apoyo del equipo técnico del albergue, revisa la decisión tomada y confirma la determinación inicial o reconduce la estrategia, según sean los resultados del proceso de implementación.

Si bien en líneas generales la mayoría de los NNA son reintegrados con sus familias de origen, lo cierto es que para algunos NNA la familia de origen no es una alternativa que pueda darles seguridad, estabilidad y condiciones para su desarrollo integral, por lo que hay que trabajar en la búsqueda de una alternativa familiar idónea. Sea cual fuere la alternativa seleccionada, siempre va a ser necesaria una estrategia de apoyo y seguimiento.

Un abordaje especial lo requiere la situación de grupos de hermanos. En el caso de que el NNA tenga hermanos, el equipo técnico debe señalar donde corresponda si su plan de trabajo se realiza con el del conjunto de hermanos. Por ejemplo, consignar si serán integrados a la misma familia. También, si se trata de una niña o adolescente embarazada o con su niño ya nacido, consignar si se hará la integración de ambos al mismo grupo familiar.

Las alternativas que pueden identificarse en el EU son:

-Familia de origen: se refiere al grupo familiar más cercano del NNA, formado por quien o quienes han sido sus cuidadores primarios antes del ingreso al cuidado alternativo. Generalmente se trata de la madre y/o el padre biológico. Hay NNA que tienen largas permanencias en los albergues. En muchos de estos casos, el contacto con la familia se ha perdido y será necesario un trabajo de “rastreo familiar” para ubicar a la familia. Esto puede significar tener que realizar gestiones ante el Tribunal Electoral, búsquedas en redes sociales, revisar detenidamente cualquier información con la que se cuente en el expediente, entrevistar al personal del albergue que conozca del caso, desplazarse a las direcciones que se vayan consiguiendo. Debido a que muchos NNA se encuentran albergados lejos de sus comunidades de origen, es probable que haya que viajar para poder hacer la visita. Los equipos deberán construir redes de apoyo para que todas estas gestiones no queden inconclusas por falta de recursos. Una vez ubicada la familia, se puede proceder a evaluarla para definir si es factible considerar la reintegración familiar.

Asimismo, en caso de haber existido una medida de protección originada en una situación de amenaza o vulneración de derechos, el equipo de SENNIAF tiene que determinar si el grado de limitación para la integración del NNA en la familia de origen es alto, mediano o bajo. Para ello, debe realizar una valoración psicosocial, en la que se incluyen aspectos como la conformación familiar, sus características, dinámica y organización, la situación habitacional, la situación económico-laboral, la situación de salud, el grado de escolaridad de sus integrantes, su inserción en espacios comunitarios y sus redes de apoyo familiares, la capacidad de cuidado, ausencia o presencia de patologías de salud mental, entre los aspectos básicos.

A partir de ello, el equipo técnico de SENNIAF debe activar una serie de apoyos que permitan revertir las circunstancias y las causas que dieron origen a la separación para que la familia tenga condiciones y habilidades que le permitan hacerse responsable del cuidado del NNA, en caso de que esto haya sido evaluado como posible. Si no lo es, dada la alta limitación, el equipo técnico de SENNIAF debe identificar otra alternativa familiar y evaluar su idoneidad.

-Familia extensa y vínculos significativos: se trata de referentes afectivos con o sin vínculos de consanguinidad. En los casos en los que se ha identificado una limitación alta de la familia de origen para la integración, el equipo técnico de SENNIAF evalúa alternativas familiares en las redes de los NNA, con su participación, para determinar qué miembro de la familia extensa o referente afectivo tiene condiciones y capacidad de cuidado y está dispuesto a asumir dicho rol temporal o permanente, según el caso. El equipo debe comprender la historia de la familia, saber si existen



→ conflictos no resueltos entre miembros de la misma familia –por ejemplo, entre los padres y los abuelos, los hermanos de los padres– o si hay situaciones de enfrentamiento –por ejemplo, entre la familia materna y la paterna–, algo que se encuentra con frecuencia en casos de feminicidio. Esto le permitirá realizar las orientaciones, intermediaciones y evaluación del mantenimiento de la relación y vinculación familiar, de tal manera que se preserve al NNA de cualquier conflicto y se vele por su desarrollo y bienestar. A partir de ello, el equipo técnico de SENNIAF activa una serie de apoyos para asegurar la idoneidad del cuidado.

Estas redes familiares de los NNA no solo deben ser tenidas en cuenta en casos de haberse identificado que no es posible la reintegración familiar. Los referentes afectivos de los NNA son personas clave que pueden apoyar, desde su lugar, el proceso de reintegración familiar, conformando una “comunidad de cuidado” con la familia de origen. Para ello, el equipo técnico de SENNIAF tiene que haber identificado estos referentes, hacerlos partícipes del proceso, junto con el NNA y la familia de origen.

-Acogimiento familiar en familia acogente: “es la medida de protección que tiene como finalidad el resguardo y el desarrollo integral del niño, niña o adolescente dentro de un ambiente familiar diferente de su familia de origen, durante un período definido por los plazos de reparación de los motivos que originaron la separación”.⁴ En muchas ocasiones, los acogimientos se desarrollan en la familia extensa del NNA (tíos, abuelos, padrinos, hermanos mayores y amigos de la familia). En aquellos casos en los que esto no es posible, se acude a un acogimiento en “familia ajena”, un grupo familiar que no tiene vinculación previa con el NNA. La práctica del acogimiento está regulada por la Ley 46, que es la Ley de Adopciones, y el “Protocolo de Acogimiento Familiar para Niñas, Niños y Adolescentes” vigente bajo Resolución Administrativa N° ADM-DG-021 del 28 de diciembre de 2020. SENNIAF cuenta con un programa de acogimiento familiar, denominado “Programa de familia acogente”,⁵ que es implementado a través de la Dirección de Protección Especial de Derechos. En el marco del programa, las familias son convocadas, evaluadas y capacitadas para brindar atención integral temporal personalizada a los NNA. El mencionado Protocolo reúne estándares y procedimientos específicos para asegurar la idoneidad del cuidado en acogimiento familiar.

En el caso de que el equipo técnico de SENNIAF valore que sea necesario recurrir a una familia de acogida, debe contactarse con el equipo técnico del programa en función de identificar una familia idónea para el cuidado de un NNA, según su singularidad. La familia de acogida, como recurso de política pública para el cuidado y la protección, se puede aplicar para restituir el derecho a vivir en familia y comunidad cuando un NNA requiere aún un tiempo en cuidados alternativos hasta tanto se resuelva su situación de fondo, que puede ser la reintegración familiar, la integración con su familia extensa o la adopción. Existen ciertos casos en los que se recurre al acogimiento como cuidado de largo plazo, hasta la mayoría de edad si se trata de adolescentes.

-Adopción: es una medida de restitución definitiva del derecho a vivir en familia, que tiene por objeto garantizar una familia idónea, permanente y definitiva al NNA que se encuentre en aptitud social y legal para ser adoptado. En virtud del principio de subsidiariedad, se debe recurrir a la adopción solo cuando se hubieren agotado las medidas de apoyo familiar. Los NNA que se integran al proceso de adopción son aquellos que no pueden retornar a su familia de origen ya que, a pesar de los esfuerzos, esta no logra revertir la situación que provocó la separación familiar; al mismo tiempo, no se han podido identificar en su familia extensa y redes comunitarias adultos con capacidad y voluntad de cuidado. Frente a esta situación, la adopción se muestra como la alternativa adecuada para dar una solución permanente al NNA, ajustada a sus necesidades y a su derecho a crecer en un entorno familiar y comunitario.

El equipo técnico de SENNIAF debe realizar un análisis profundo y riguroso para determinar la adopción de un NNA, y debe quedar plasmado en un informe que contenga los motivos por los cuales se propone esta medida, así como los esfuerzos realizados para lograr una revinculación

→

4 “Protocolo de Acogimiento Familiar para Niñas, Niños y Adolescentes”. Disponible en: <https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/29194/82723.pdf>
5 Programa de Familia Acogente. Disponible en: https://senniaf.gob.pa/?page_id=28&csrt=14663902804680282431



familiar, que finalmente no fue posible. El informe debe ser integrado al EU y contener toda la información sobre el NNA: su historia de vida, su situación presente y todos los elementos que puedan ayudar a seleccionar una familia⁶ que se considere con mejores condiciones para asumir su crianza, según sus necesidades particulares. SENNIAF, mediante la Dirección Nacional de Adopciones, es responsable de los procesos de adopción nacional e internacional. Una vez constituida la adopción por resolución judicial, se da inicio a la etapa posadoptiva, que consiste en el seguimiento periódico de la nueva relación familiar por tres años.

-Cuidado residencial a largo plazo. Constitución de vínculos significativos fuera de la residencia: en el caso de que no se identifique idoneidad de cuidado en la familia de origen, la familia extensa y que tampoco sea una alternativa que se ajuste al ISN el acogimiento o la adopción, el equipo de SENNIAF y el equipo del albergue deberán identificar vínculos afectivos significativos a construir o fortalecer. Para los y las adolescentes sobre quienes se proyecta una estadía hasta la mayoría de edad en el albergue, contar con un referente afectivo con quien puedan vincularse es muy positivo y favorece la manifestación de comportamientos resilientes. Las relaciones interpersonales de adolescentes y adultos significativos favorecen la seguridad, la interdependencia y conforman su red de apoyo al egresar del albergue. Si están próximos a cumplir la mayoría de edad, es indispensable que cuenten con al menos un referente afectivo que pueda acompañar su egreso del sistema de protección, constituyéndose –en lo posible– en una figura de apoyo emocional. Un referente afectivo implica la responsabilidad de sostener un vínculo con el o la adolescente, generar una relación de afecto, formar parte de su red social, devenir en una figura de confianza acompañándolo o acompañándola en la construcción de un proyecto de vida y promover su desarrollo integral, respetando su identidad, historia y vínculos.

EJEMPLO PRÁCTICO:

LA DETERMINACIÓN DEL ÁMBITO FAMILIAR EN EL QUE SE INTEGRARÁ EL NNA

En las mesas técnicas de revisión de casos, se conoció el caso de una adolescente de 16 años que tiene un niño de 2 con múltiples enfermedades. Una pareja está dispuesta a acogerla, pero dado que por la mañana ambos salen a trabajar, se valoró que no era una opción idónea para la situación particular de la adolescente y su bebé. La adolescente no podía quedarse sola y llevar a su niño al hospital en caso de una emergencia –que es algo frecuente por su estado de salud–, pues por ser menor de edad no la recibirían en el hospital.

Si bien preliminarmente los equipos técnicos habían decidido la permanencia de la adolescente y su bebé en el albergue (decisión que se acordó será revisada), se impulsará una estrategia para fortalecer el vínculo con la familia, toda vez que la adolescente tiene interés en construir una relación con estos adultos que se mostraron sensibles a su situación. En dos años, la adolescente cumplirá la mayoría de edad. Actualmente no tiene ninguna red de apoyo familiar, y esta familia puede convertirse en un sostén afectivo de ella y su bebé, de cara a la construcción de un proyecto de vida.

6 Siguiendo la Ley 46, el procedimiento de adopción está integrado por 5 etapas: 1. Preadoptiva de evaluación, 2. Preadoptiva de asignación, 3. Preadoptiva de acogimiento, 4. Constitución de la adopción y 5. Posadoptiva de seguimiento. La filiación por adopción se constituye a través de resolución judicial, que es dictada con comparecencia personal de los interesados, del Ministerio Público, del defensor del NNA, de SENNIAF, del representante legal del centro residencial donde está albergado el NNA cuando sea solicitado por las partes. Las familias que desean adoptar un NNA son evaluadas por un equipo especializado de SENNIAF. Una vez concluidas las evaluaciones psicosociales y la elaboración de los informes técnicos respectivos, en los que se deben detallar las actuaciones, investigaciones y evaluaciones realizadas a las personas solicitantes, SENNIAF expide la declaración de idoneidad, que tiene vigencia de dos años. Las personas solicitantes de adopción que han sido declaradas idóneas son incorporadas al Banco de Datos de Personas Adoptantes Idóneas.



NOTA TÉCNICA:

EL FORTALECIMIENTO DEL ÁMBITO FAMILIAR EN EL QUE SE INTEGRARÁ EL NNA, CON FOCO EN LA FAMILIA DE ORIGEN

Cuando se evalúa a la familia y se ha identificado que la reintegración familiar es una respuesta idónea para un determinado NNA, es importante que el equipo técnico de SENNIAF tenga un acercamiento a la familia para construir juntos una estrategia de fortalecimiento de sus condiciones y habilidades para el cuidado, desde la perspectiva de la construcción de la autonomía de la familia en el ejercicio de sus responsabilidades de cuidado y protección. Por ejemplo, lograr que los cuidadores primarios adquieran habilidades y hábitos adecuados para atender adecuadamente las necesidades de sus hijos, resolver las dificultades familiares, aprender a manejar las situaciones sin recurrir a la violencia, integrarse a redes de apoyo y construir una comunidad de cuidado para asumir sus responsabilidades parentales, entre otras.

Para ello será necesario activar una serie de servicios de SENNIAF,⁷ MIDES y otros sectores responsables de la política pública tanto públicos como privados, capaces de apoyar la superación de la situación que dio origen a la separación y restablecer el derecho a la convivencia familiar y comunitaria de los NNA.

Por ejemplo, el MIDES cuenta con importantes programas que pueden activarse para el fortalecimiento de las familias, como lo son “Red de Oportunidades”,⁸ “Redes Territoriales”,⁹ “Programa Cohesión Social”,¹⁰ “Ángel Guardián”,¹¹ los “Centros de atención integral para la primera infancia”. El Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral (MINTRADEL) tiene el programa “Aprender Haciendo”,¹² y el Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial (MIVIOT), el programa “Techos de Esperanza”.¹³

La articulación para acceder a dichos servicios y programas a nivel territorial es un gran desafío para los equipos técnicos de SENNIAF y los albergues, particularmente en las Comarcas. En líneas generales, en el marco de la aplicación del EU, se ha visualizado un desconocimiento de los programas que operan en el territorio. Por ello, el mapeo de recursos comunitarios es una acción necesaria preparatoria para asegurar la accesibilidad de los recursos. “El mapeo comunitario es un proceso de identificación y catalogación de quién hace qué en una zona geográfica determinada. Permite identificar a los principales interesados, conocer los servicios disponibles en la actualidad, señalar las deficiencias de los servicios y facilitar la colaboración”.

Finalmente, es importante que el equipo de SENNIAF responsable de conducir la estrategia de fortalecimiento familiar tenga un acercamiento a la familia no estigmatizante ni culpabilizante. Es necesario construir con ella un vínculo de confianza, respetuoso, sin juzgamientos. El trabajo por emprender implica el abordaje de aspectos delicados y dolorosos de la historia familiar, como lo fue la separación del NNA y la situación que la motivó. El respeto y la confianza mutuos son dos condiciones imprescindibles para trabajar conjuntamente en pos de un objetivo común: la reintegración familiar. La participación activa de la familia en el proceso es central, de modo que es importante valorar su apertura. Por ejemplo, identificar:

7 De acuerdo con las competencias de las direcciones de SENNIAF, es la Dirección de Atención y Servicios Sociales Preventivos la que tiene como objetivo articular y coordinar las competencias y responsabilidades de las diferentes entidades públicas y privadas que atienden a la niñez, la adolescencia y la familia, para garantizar la atención a sus demandas, y las acciones y mecanismos para la prevención de la vulneración de sus derechos a nivel nacional. En sus departamentos de Atención Preventiva y de Fortalecimiento Familiar se llevan acciones preventivas de nivel primario, secundario y terciario, por lo que es un actor clave en el proceso de DI y para evitar nuevas vulneraciones de derechos que deriven en el reingreso a un albergue.

8 Programa “Red de Oportunidades”, de MIDES. Disponible en: <https://www.mides.gob.pa/programas/programa-red-de-oportunidades/?csrt=15606492342147460572>

9 Programa “Redes Territoriales”, de MIDES. Disponible en: <https://www.mides.gob.pa/programas/redes-territoriales-2/?csrt=15606492342147460572>

10 Programa “Cohesión Social”, de MIDES. Disponible en: <https://www.mides.gob.pa/programas/programa-cohesion-social/?csrt=15606492342147460572>

11 Programa “Ángel Guardián”. Disponible en: <https://panamatramita.gob.pa/es/tramite/inscripci%C3%B3n-al-programa-%C3%A1ngel-guardi%C3%A1n>

12 Programa “Aprender Haciendo”, de MINTRADEL. Disponible en: <https://www.mitradel.gob.pa/aprender-haciendo-inscripciones/>

13 Programa “Techos de Esperanza”, de MIVIOT. Disponible en: <https://www.miviot.gob.pa/proyecto-techos-de-esperanza/>



- La comprensión de la situación de vulneración de derechos que requirió una medida de separación y la disposición al cambio, particularmente para el desarrollo de habilidades y capacidades parentales en cuanto al cuidado y la protección.
- La predisposición a dejarse orientar, seguir indicaciones, cumplir compromisos.
- La disponibilidad y el interés por mantener interacciones con el NNA.
- La disponibilidad y el interés por participar en programas y servicios especializados de apoyo familiar en forma sostenida.
- La aceptación de las acciones de monitoreo de corto y mediano plazo, conducentes a alcanzar los objetivos de reintegración familiar.
- La coherencia entre las cosas que piensan, dicen y hacen.

NOTA TÉCNICA:

LA DETERMINACIÓN DE LA TEMPORALIDAD

El establecimiento de una temporalidad de la intervención es de gran innovación en un contexto en el que la institucionalización ha sido históricamente de larga permanencia, con una extensión indefinida del cuidado alternativo para muchos NNA.

En el trabajo de campo de aplicación del EU, se ha detectado que las medidas de protección no tenían identificada una temporalidad en los expedientes (tampoco en las resoluciones). En general, las medidas son dictadas por tiempo indeterminado; es decir, se decreta la separación y la institucionalización como estrategia para cesar una vulneración de derechos, pero no se definen los plazos estimados para asegurar la transitoriedad del cuidado alternativo, que es uno de sus principios básicos.

El EU introduce la definición de la temporalidad como mecanismo para asegurar dicha transitoriedad, conduciendo a los equipos técnicos al establecimiento de plazos en sus objetivos y acciones. Este mecanismo dinamiza la intervención y promueve que la permanencia de un NNA en un albergue sea por el menor tiempo posible.

Esos plazos están relacionados con el tiempo previsto para que la familia a la que se integrará el NNA adquiera las aptitudes de cuidado requeridas y con el tiempo que lleve a los equipos técnicos preparar al NNA para su salida del albergue. Si bien estos plazos se establecen en el plan de trabajo inicial, en el marco de la implementación estos se revisan a la luz de los avances logrados, confirmando o modificando la temporalidad proyectada. El cumplimiento de los compromisos asumidos por la familia a la que se integrará el NNA es uno de los aspectos que pueden condicionar el cumplimiento de los plazos previstos.

Como se ve en el circuito de implementación del EU, vencidos los plazos establecidos originalmente SENNIAF emite una prórroga. Este también es un mecanismo innovador, ya que requiere la valoración del proceso de implementación del plan de trabajo y la reconducción de sus elementos clave, si ello fuera necesario. Históricamente, las largas permanencias no eran revisadas con un criterio de “monitoreo” de la implementación de un plan de trabajo ni se emitían prórrogas de la medida, lo que prolongaba la institucionalización sin un efecto en la estrategia de intervención. Incluso en aquellos NNA que habían ingresado por causas que justificaban una medida de protección el cuidado alternativo se prolongaba innecesariamente por falta de planes de trabajo para el egreso, o la indefinición de la situación jurídica del NNA, a partir de la cual no se resolvía la reintegración familiar pero tampoco se avanzaba en el proceso judicial de pérdida de la patria potestad. Esto es una brecha que la aplicación del EU cierra, en la medida en que introduce la necesidad de definir plazos y establece instancias para su monitoreo.



NOTA TÉCNICA:

LA PREPARACIÓN DEL NNA

La preparación del NNA es un proceso continuo durante el cuidado alternativo. Parte de esa preparación para el egreso es el cuidado integral idóneo que se les debe brindar para promover su desarrollo y bienestar integral, y abordar el impacto o daño que la separación y la institucionalización haya podido causar en ellos.

Cuando se trata de NNA que han padecido malos tratos, la integración en un cuidado alternativo y el cese del maltrato o abuso que hasta el momento padecían no agota la intervención, que tiene como objetivo reparar el daño, rehabilitar y recuperar al NNA, restituir sus derechos vulnerados. Para ello, el equipo técnico de SENNIAF y el albergue diseñan una estrategia en la que el abordaje terapéutico es necesario e impostergable.

En el marco de la implementación del EU, se identificaron debilidades en los diagnósticos integrales y los planes de trabajo que conducían a la patologización y medicalización de los síntomas del trauma del padecimiento de situaciones, la vulneración de derechos y la institucionalización como respuesta.

NOTA TÉCNICA:

PAUTAS PARA LA PLANIFICACIÓN DE LAS VINCULACIONES DEL NNA

Las interrelaciones son un aspecto clave del proceso de preparación para el egreso, por lo que el EU introduce un apartado para que los equipos técnicos de SENNIAF y el albergue desarrollen una planificación sobre las interrelaciones y que estas sean sostenidas, monitoreadas y redunden en el fortalecimiento de los vínculos del NNA. Este es un aspecto innovador del EU, toda vez que, en líneas generales, los expedientes contaban con información de las personas autorizadas a tener interrelaciones con el NNA, pero no se visualizaba el desarrollo de una planificación para impulsar el fortalecimiento de los vínculos.

Las interrelaciones no son solo con los integrantes de la familia a la que será integrado el NNA, sino también con otros familiares o referentes afectivos de este. En todos los casos, es importante que el NNA esté informado sobre el objetivo de la interrelación y las expectativas puestas sobre el vínculo en el marco de un proceso de DI.

Cuando se trata de interrelaciones con miras a una reintegración familiar, estas acciones funcionan como instancias preparatorias de la familia para hacerse responsable del cuidado, como parte de una estrategia más amplia de fortalecimiento familiar. Es importante que estas interacciones se inicien cuando los equipos técnicos, a través de instancias de monitoreo del proceso de apoyo familiar, vayan visualizando una evolución favorable, un interés de la familia en el proceso, cumpliendo con las indicaciones y compromisos asumidos con el NNA y los equipos técnicos de SENNIAF y el albergue, plasmados en el plan de trabajo.

En el EU, el equipo de SENNIAF consigna con quiénes se encontrará periódicamente el NNA, ya sea de la familia de origen, extensa o vínculos significativos. Algunas consideraciones para tener en cuenta en la planificación de las interrelaciones son:

- ¿Cómo era el vínculo antes de la separación?
- ¿Cómo es el vínculo desde que el NNA ha ingresado al albergue?
- ¿Se busca mantener un vínculo positivo existente o mejorar una relación débil? (objetivo de la interrelación)
- ¿Qué responsabilidades del cuidado puede asumir la persona con la que se realiza la vinculación?
- ¿Cuáles son las necesidades del NNA según su momento de desarrollo evolutivo?
- ¿Qué tipo y frecuencia de contacto responde mejor a sus necesidades?
- ¿Qué apoyo requiere la persona con la que se está vinculando para sostener las acciones de interacción?
- ¿Qué opinión tiene el NNA sobre el vínculo que mantiene con quien se interrelacionará?

En caso de que existan restricciones judiciales o el equipo de SENNIAF recomiende la interrupción temporaria de las vinculaciones, esto deberá quedar consignado en el EU.



El EU establece mecanismos para la prevención y el abordaje de situaciones de conflicto y crisis que puedan acontecer durante el cuidado alternativo y en el proceso de DI. Esto resulta una gran innovación del EU. Si bien son recurrentes las situaciones de conflicto y crisis en los albergues, estas no se prevenían ni abordaban adecuadamente por los equipos. La información de los hechos ocurridos tampoco estaba registrada en los expedientes de los NNA; su uso se omitía al momento de planificar una intervención.

Para cerrar esta brecha, la “Parte II: Identificación de condiciones particulares del NNA para la prevención y el abordaje de conflictos y crisis” funciona como un instructivo para que los equipos de SENNIAF y el albergue sean capaces de identificar indicadores que permiten anticipar situaciones de conflicto o crisis y planificación de acciones preventivas. Por ejemplo, son indicadores de posibles situaciones de conflicto y crisis si el NNA se encuentra institucionalizado más de seis meses en el albergue y presenta indicios de estar afectado por su institucionalización; si el NNA ha manifestado temores a salir de la institución en la que se encuentra alojado debido a cuestiones propias a la institución y su personal; si se presentan desacuerdos de la familia de origen o extensa en relación con el plan, entre otros.

También el EU orienta en la identificación de antecedentes de crisis de conducta (autodestructiva, suicida, impulsiva, angustia desbordante, conductas transgresivas o bizarras, insomnio pertinaz), de aprendizaje (pérdida súbita de capacidad lectoescritora, deserción escolar por síndrome de pánico), psicosomáticas (crisis respiratorias, erupciones dermatológicas graves intempestivas, alopecia, de carácter hemofílico, accidentes que podrían haber sido evitados), dinámica de relacionamiento y comportamiento (reacciona con “berrinches y rabietas”, ausencias inesperadas de la residencia o sin autorización, indicios de depresión, rebeldía o agresiones a los adultos, violencia hacia sus pares). Finalmente, habiendo identificado los indicadores y antecedentes, el EU conduce a los equipos a planificar acciones preventivas, como por ejemplo designar un cuidador con el que el NNA tenga empatía, a fin de que le brinde un acompañamiento más cercano; realizar entrevistas semanales programadas con profesionales del equipo del albergue o que le presten servicios, y otras acciones que se puedan considerar pertinentes.

NOTA TÉCNICA:

LA INTERVENCIÓN EN LA CRISIS

Cuando se produce una situación de crisis, es importante entender que el NNA es el portador de la crisis, “actúa” el desborde de la angustia a través del campo mental (crisis de excitación psicomotriz), social (violencia hacia sí mismo o hacia otros, ya sean niños o adultos), educativo (disrupciones escolares) o institucional (desaparece del albergue). De cualquier manera, todas estas crisis son precedidas por conflictos que no han podido ser “hablados” en un plano simbólico. Incluso, en el campo de los derechos vulnerados de NNA por causa de los malos tratos y el abuso sexual, aun “hablados” los conflictos, entran en crisis por la profundidad del trauma provocado. Pero es en el momento de la crisis cuando es percibida la intensidad del conflicto y hasta qué punto hace eje en un NNA, y al mismo tiempo precipita la crisis en la institución que los alberga y también en la familia de origen o extensa.

La intervención en crisis consiste en contenerla y comprenderla.

- **Contención de la crisis:** antes de llamar a urgencias médicas o salud mental, es necesario: 1) contener al NNA (incluye abrazar al NNA en crisis), durante el proceso de crisis el NNA no puede



quedarse solo; 2) escucharlo, comprenderlo desde el lugar del NNA; 3) no sancionarlo, castigarlo o criticarlo por la crisis; 4) comunicarse con profesionales tratantes.

- **Comprensión de la crisis**, que responde a tres preguntas: 1) de qué se trata la crisis, qué tipo de crisis es (de la conducta, del aprendizaje, psicosomática) y cuál es su dinámica (por ejemplo, depresiones profundas, procesos de duelo patológico, violencia hacia otros NNA o adultos, ausencias mentales reiteradas); 2) en qué contexto ocurre; 3) por qué en este momento, cuál es el motivo de la crisis (por ejemplo, un acontecimiento accidental y a veces banal dispara la vivencia traumática, pérdida o separación de seres queridos, revictimización institucional, entre otras).

El personal que interviene en la situación de crisis, conteniendo y comprendiendo, debe impedir la culpabilización persecutoria del NNA, la familia, los convivientes, los funcionarios o el propio sistema. Si bien existen responsabilidades en toda crisis, ellas serán abordadas en otro momento, después de controlarla.

También debe impedir “amordazar” la angustia suscitada por la crisis precipitando sobreintervenciones psiquiátricas. La experiencia indica que en niños y niñas una crisis dura desde pocos minutos hasta 24 horas, mientras que en adolescentes puede prolongarse por 48 a 72 horas.

Es necesario hacer hincapié en la oportunidad que ofrece la crisis para comprender, rever o proyectar una nueva estrategia para el NNA. El equipo técnico interviniente debe elaborar un informe de crisis que se incorporará al expediente como INCIDENTE.

El EU establece mecanismos para el monitoreo de la implementación del plan inicial. Estos están reunidos en la “Parte III: Implementación del plan de trabajo”, en la que se confirma o reconduce la estrategia, en sus elementos clave: la determinación del ámbito familiar en el que se integrará el NNA, la estrategia de fortalecimiento del ámbito familiar con el que se integrará al NNA, los tiempos previstos, la estrategia para la preparación del NNA y las vinculaciones del NNA como parte del proceso de DI. Los equipos técnicos valoran la implementación del plan y cómo está impactando en el proceso de DI del NNA. Como resultado del monitoreo de la implementación, los equipos técnicos podrán tomar decisiones relacionadas con el ajuste del plan, definiendo su mantenimiento o modificación, con la participación del NNA y la familia a la cual se integrará el NNA.

Para registrar el proceso de monitoreo de la implementación, los equipos técnicos desarrollarán informes por lo menos cada dos meses. Estos son parte integrante del EU, junto con las copias de la documentación que sea relevante preservar y adjuntar.

El proceso de egreso también debe planificarse. Para ello, el EU cuenta con mecanismos específicos que se reúnen en la “Parte IV: Seguimiento del egreso”. Es importante que los equipos técnicos desarrollen la salida como un “proceso progresivo” de transición y pasaje de un ámbito a otro y no como un “hecho puntal”, acompañando al NNA y a la familia a la que se integra en forma activa, sensible, segura y efectiva, minimizando el riesgo de una nueva separación y teniendo presentes las expectativas del NNA, de la familia y de los equipos técnicos.



NOTA TÉCNICA:

PREPARACIÓN DEL NNA PARA EL EGRESO

Todos los NNA necesitan ser preparados para el egreso con especial consideración, independientemente del ámbito familiar al que vayan a ser integrados. Se debe tener presente que, incluso para los NNA que esperan animados su ingreso en familia, habrá un grado de pérdida y adaptación. Por esto, es importante que los equipos técnicos de SENNIAF y el albergue desarrollen la salida como un proceso progresivo de transición y pasaje, de continuidad y pertenencia de un ámbito a otro.

La construcción de un vínculo de confianza, de un espacio de orientación, apoyo y contención que le permita transitar las angustias y temores que pudieran existir es importante para el proceso. En el egreso, el NNA necesita tener referentes, que serán un pilar importante en el sostenimiento de la reintegración familiar posteriormente.

La preparación inicia de manera temprana. En la medida en que el NNA participa de la construcción del diagnóstico integral y de la planificación de la estrategia para la DI, la información con la que cuenta y su experiencia de participación en el proceso son una base segura para la etapa del egreso.

El trabajo de campo realizado en la aplicación del EU ha dado cuenta de la falta de participación de los NNA en los procesos de determinación del ámbito familiar en el que se integrarán y el desarrollo del proceso de egreso sin la sensibilidad, la escucha y la contención requerida.

Por ejemplo, se había determinado para una niña institucionalizada la reintegración familiar con su padre, a partir de una valoración que indicaba que era la única alternativa familiar disponible. En el expediente del albergue estaba registrado que la niña refería no tener vínculo con su padre, quien para ella era casi una persona desconocida. A pesar de esto, tras una serie limitada de instancias de interacción, la niña fue integrada con él. En el expediente del albergue no había registro de una evaluación positiva de la significación del vínculo con su padre para esa niña. Se vislumbra, en este caso, la necesidad de “construir” la alternativa familiar con la niña a través de un proceso participativo, y la importancia de que los equipos técnicos sean muy sensibles y receptivos de las emociones que este proceso conlleva. Integrar a un NNA a un ámbito familiar debe hacerse de manera tal que no se cause más daño, garantizando el ejercicio de derechos y previniendo un reingreso al sistema de cuidados alternativos.

Finalmente, los tiempos de la preparación y de la reintegración familiar se deben adecuar a las necesidades del NNA. Es importante el rol del equipo técnico del albergue y de los cuidadores en la contención emocional a lo largo de esta fase. Es necesario crear espacios que faciliten la expresión de sus emociones, la comprensión de la nueva situación y la incorporación a su historia personal.

El seguimiento luego del egreso es un proceso de acompañamiento y monitoreo cercano, que se extiende por no menos de seis meses y está a cargo del equipo técnico de SENNIAF, con informes de seguimiento por lo menos bimensuales en los que se deberá resumir el cumplimiento de las expectativas del NNA, de la familia, de los equipos técnicos, los progresos no previstos identificados, las amenazas no previstas identificadas y recomendaciones para consolidar el egreso. La frecuencia de las visitas varía según cada caso. Se recomienda que se realice una visita semanal durante el primer mes, luego espaciarlas a visitas quincenales, a partir del tercer mes a una vez al mes, hasta cerrar el caso, respetando y promoviendo la autonomía y autodeterminación del NNA.



NOTA TÉCNICA:

IDENTIFICACIÓN DE SEÑALES DE ALERTA EN EL SEGUIMIENTO LUEGO DEL EGRESO

En el marco del seguimiento luego de la integración familiar, el equipo técnico de SENNIAF podrá detectar señales de alerta que deben ser atendidas a fin de que no se complejice la situación y pueda ocurrir una revictimización del NNA y una reintegración al sistema de cuidado alternativo. Algunos ejemplos de señales de alerta son:

- La familia deja de contestar el teléfono, cambia de domicilio sin comunicarlo.
- La familia no cumple con los acuerdos establecidos sobre los que se sostiene la reintegración familiar.
- El NNA demuestra falta de apego con sus cuidadores primarios.
- Se ven signos de descuido del NNA, pero no un abuso que implique tomar una medida de separación inmediata.
- Algún área del desarrollo integral del NNA se ve afectada o no evoluciona de acuerdo con lo esperado.

Una vez finalizados los seis meses posteriores al egreso, el equipo técnico de SENNIAF realizará un Informe de cierre del caso. En él se consignarán los elementos relevantes que posibilitan la salida definitiva del NNA del dispositivo de protección. El EU deberá ser cerrado y resguardado.

NOTA TÉCNICA:

ALGUNOS CRITERIOS PARA DETERMINAR EL CIERRE DEL CASO, CON FOCO EN LA REINTEGRACIÓN FAMILIAR DEL NNA CON SU FAMILIA DE ORIGEN

En el marco del proceso de seguimiento después del egreso, el equipo técnico de SENNIAF puede promover el cierre del caso cuando:

- El NNA fue reintegrado con su familia de origen, se ha realizado el seguimiento según lo programado y las causas que motivaron la separación ya no se detectan. El equipo determina que ya no existe una situación de vulneración de derechos para el NNA.
- La familia se encuentra inserta en un sistema de redes suficiente para cubrir sus necesidades, cuenta con apoyo de la familia extensa o de la comunidad.
- No se detectan situaciones de violencia: la familia aprendió a manejar las situaciones de crisis sin recurrir a la violencia.
- Las acciones que se plantearon en el plan de trabajo se han llevado a cabo satisfactoriamente.

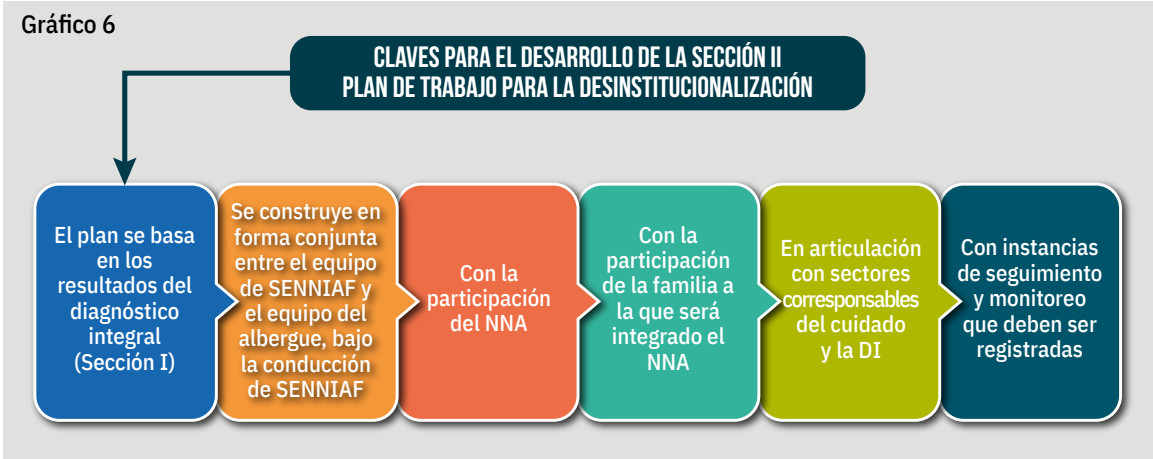
4.2.2. LA METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE LA SECCIÓN II

El desarrollo de la Sección II del EU, conducente a la construcción de un plan de trabajo, su implementación, seguimiento y cierre, está a cargo de los equipos técnicos de SENNIAF en articulación con los equipos técnicos de los albergues, desde una perspectiva de la corresponsabilidad del cuidado y la DI.

El proceso de desarrollo de la Sección II tiene como base el diagnóstico integral inicial construido a partir de la aplicación de la Sección I. Con dicha Sección completa, los equipos técnicos de SENNIAF y el albergue están en condiciones de tomar decisiones fundamentadas y adecuadas en relación con su intervención. Ambos equipos técnicos trabajan conjuntamente en la definición del plan, bajo la conducción del equipo de SENNIAF. Otras entidades corresponsables de la protección y restitución



de derecho son convocadas para la implementación del plan de trabajo, dependiendo de las características de cada caso, tanto para el abordaje de la situación integral del NNA como en relación con el fortalecimiento y la preparación de la familia a la cual el NNA será integrado en el marco de su DI.



La participación del NNA y la familia es un principio transversal a toda la Sección II del EU. Es decir, debe garantizarse el cumplimiento de este principio durante la elaboración del plan de trabajo inicial, su implementación, seguimiento y cierre.

El plan de trabajo para la DI es desarrollado desde una perspectiva caso por caso, dado que no hay “recetas” que se apliquen a todos los NNA por igual.



5. LOS CIRCUITOS PARA LA APLICACIÓN DEL EXPEDIENTE ÚNICO, CON ÉNFASIS EN LA DESINSTITUCIONALIZACIÓN

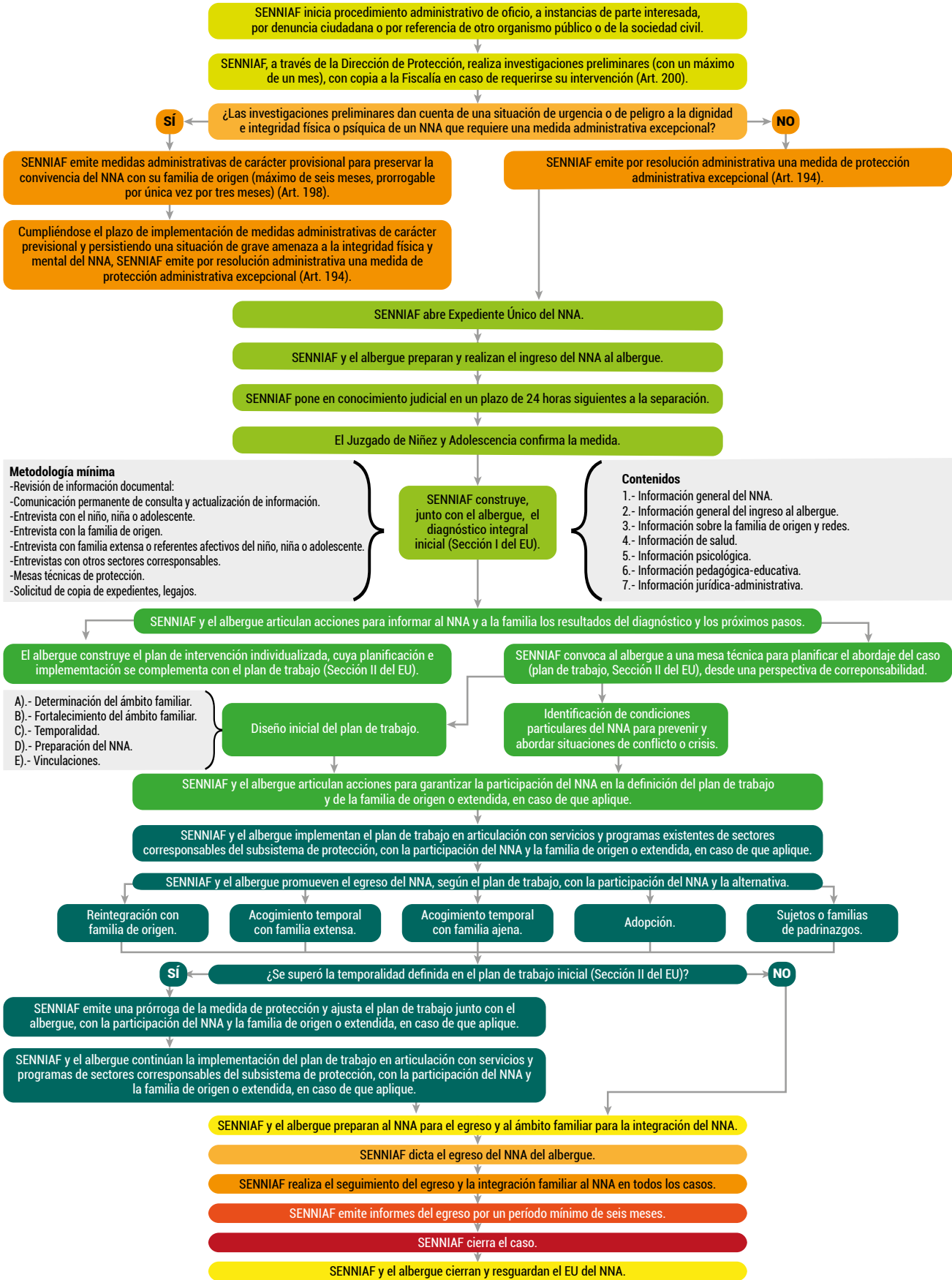
La construcción e instalación del modelo de EU se realiza en un momento bisagra, caracterizado por la transición hacia la implementación de un nuevo marco normativo a partir de la promulgación de la Ley 285, del 15 de febrero de 2022. Uno de los aspectos que el nuevo marco regula como parte de la nueva institucionalidad es la aplicación de las medidas de protección excepcional y la disposición del ingreso de un NNA a un dispositivo de cuidado alternativo como función primaria del organismo administrativo de protección (SENNIAF).

Debido a que existe un gran cúmulo de NNA institucionalizados a partir de mecanismos sectoriales e intersectoriales anteriores a los de la nueva ley, se hace necesaria la implementación de dos circuitos de aplicación del EU, según se trate de un NNA que ya está institucionalizado o de un nuevo ingreso a un albergue.

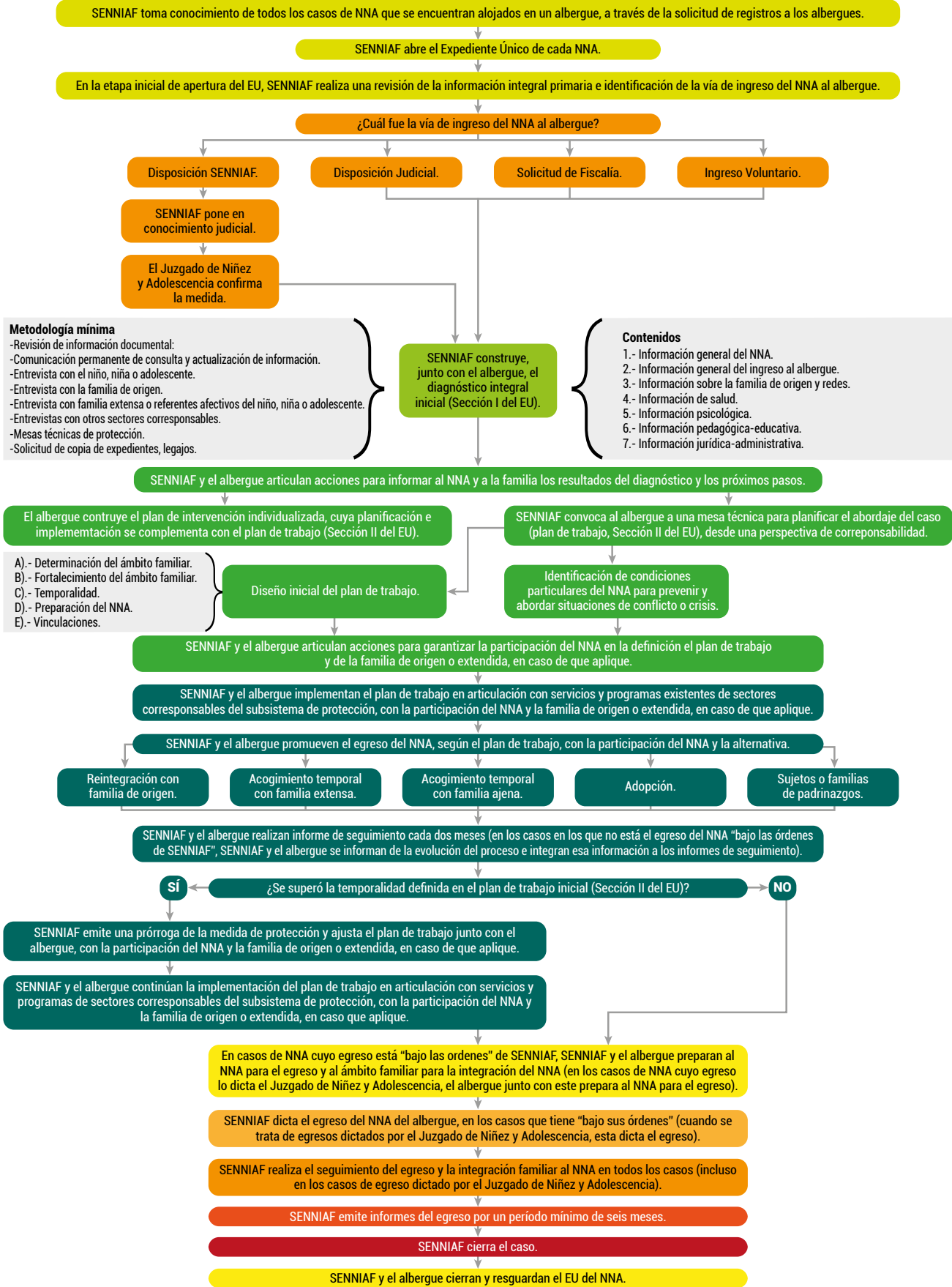
Los circuitos comprenden las actuaciones institucionales e interinstitucionales de los equipos técnicos de SENNIAF y de los albergues –en articulación con otras entidades del subsistema de protección especial– que deben desarrollarse para aplicar el EU como instrumento de política pública en cuanto a la protección especial de NNA institucionalizados, con énfasis en la DI.



5.1. EL CIRCUITO DE APLICACIÓN DEL EXPEDIENTE ÚNICO EN LOS CASOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES QUE SE ENCUENTRAN ALOJADOS EN UN ALBERGUE, CON ANTERIORIDAD A LA SANCIÓN DE LA LEY 285 DE 2022 Y LA INSTALACIÓN DEL EXPEDIENTE ÚNICO



5.2. EL CIRCUITO DE APLICACIÓN DEL EXPEDIENTE ÚNICO PARA LOS NUEVOS INGRESOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN UN ALBERGUE, EN EL MARCO DE LA LEY 285 DE 2022



BIBLIOGRAFÍA

Centro de investigación de CAFO: Investigación aplicada para niños y familias vulnerables. “Mapeo Comunitario”. Disponible en: <https://bettercarenetwork.org/sites/default/files/2021-04/Community%20Mapping%20%28ES%29.pdf>

CIENA: *CIENA-5 años después. Contribuciones a las prácticas en atención psicoterapéutica de niños, niñas y adolescentes objeto de malos tratos y abuso sexual*. Disponible en: <https://drive.google.com/file/d/12AND1eGNaoIKQr-cyyX4e14DIYLBtZLVU/view?usp=sharing>

Convención sobre los Derechos del Niño. Disponible en: https://www.unicef.org/peru/sites/unicef.org/peru/files/2019-01/convencion_sobre_los_derechos_del_nino_final.pdf

Directrices de las Naciones Unidas sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños. Disponible en: <https://www.unicef.org/spanish/videoaudio/PDFs/100407-UNGA-Res-64-142.es.pdf>.

Ganduglia, Alicia H.: *Revinculación: una nueva oportunidad, ¿para quién...? La necesidad de la evaluación de riesgo (I)*. Disponible en: https://drive.google.com/file/d/1h3KFmM5swNOCGHYt3Z7L_gDmil2XckQW/view?usp=sharing

Ley 285 que crea el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia y dicta otras disposiciones. Disponible en: https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/29477_C/90195.pdf

Ley 46 General de Adopciones de la República de Panamá. Disponible en: https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/27332_A/42156.pdf

RELAF (2021): *Revisión técnica de estándares de calidad de los procesos especiales de niños, niñas y adolescentes con medida de cuidado alternativo*. Disponible en: https://relaf.org/biblioteca/Documento_Estado-de-Situacion-de-Instituciones-de-Cuidado-Alternativo-de-NNA-en-Panama-y-recomendaciones-de-mejora-de-UNICEF-y-RELAF.pdf

RELAF y UNICEF (2011a): *Aplicación de las Directrices de las Naciones Unidas sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños. Tu derecho a vivir en familia, y a ser cuidado en todas las situaciones que te tocan vivir*. Disponible en: <http://www.relaf.org/Versionninos.pdf>.

RELAF y UNICEF (2011b): *Guía de estándares para el personal de las entidades públicas y privadas que se ocupan de la protección de derechos de niñas, niños y adolescentes. Aplicación de las Directrices de las Naciones Unidas sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños*. Disponible en: https://www.relaf.org/Directrices_VA.pdf.

RELAF y UNICEF (2013): *Planificando la desinstitucionalización de niñas y niños menores de 3 años. Guía de aportes para la experiencia de las instituciones de cuidado residencial*. Disponible en: https://www.relaf.org/materiales/Des_bebes.pdf.

RELAF, SENNI AF y UNICEF (2021): *Desinstitucionalización. Guía de procedimientos*. Disponible en: <https://www.unicef.org/panama/media/3791/file/Gu%C3%ADa%20de%20procedimiento%20.pdf>

SENNI AF (2014): Resolución 005 de 2014 [SENNI AF] por la cual se aprueba el Manual de Organización y Funciones de la SENNI AF. Disponible en: [file:///D:/documentos/Downloads/GacetaNo_27536a_20140516%20\(3\).pdf](file:///D:/documentos/Downloads/GacetaNo_27536a_20140516%20(3).pdf)

SENNI AF (2021): *Protocolo de Acogimiento Familiar para Niñas, Niños y Adolescentes*. Disponible en: <https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/29194/82723.pdf>

SENNI AF, UNICEF y F-ODM (2012): *Protocolo para la atención de la niñez sin cuidado parental en albergues en Panamá*. Disponible en: <https://www.unicef.org/panama/media/3856/file/Protocolo%20para%20la%20atenci%C3%B3n%20de%20ni%C3%B1ez%20sin%20cuidado%20parental%20en%20albergues%20en%20Panam%C3%A1.pdf>

SENNI AF (2022): Expediente único del niño, la niña o adolescente en albergue.

UNICEF (2020): *Department of Social Welfare, Ministry of gender, children and social protection: Guidelines for Deinstitutionalization of Residential Homes for Children in Ghana*. Disponible en: <https://www.unicef.org/ghana/media/3416/file/Guidelines%20for%20Deinstitutionalisation%20of%20Residential%20Homes%20for%20Children.pdf>

Volnovich, Jorge (2018): *Sobrevivientes de lo peor. Abuso sexual infantil, mujeres e instituciones*. Lugar Editorial.

Volnovich, Jorge y otros (2013): *Abuso sexual en la infancia 3. Revictimización*. Lumen.





Procedimientos Operativos Estándar (SOP)

Expediente Único
Panamá, 10 de octubre de 2023



Procedimientos Operativos Estándar (SOP)

Expediente Único

Panamá, 10 de octubre de 2023



FICHA TÉCNICA

Dirección: Matilde Luna
Coordinación: María Sánchez Brizuela
Consultores especialistas de RELAF: María Lucila Argüello, Luis Suárez Aguilera y Krysthel Lokan Rojas
Apoyo técnico por parte de SENNIAF: César Chen, Chantal Ortiz, Diego Chambonet de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia como miembros del Grupo Elite para la desinstitucionalización de niños, niñas y adolescentes
Responsable por RELAF: Matilde Luna, Directora
Responsable por UNICEF: Gina de la Guardia Fernández, Oficial de protección infantil
Responsable por SENNIAF: Graciela Mauad, Directora General



ÍNDICE

Listado de siglas y acrónimos	5
Alcance de los SOP	7
Definición de la gestión de casos	7
Principios de intervención	8
Interés superior del NNA	9
Preferencia de que el NNA se quede con su madre, padre, tutor o pariente	9
No discriminación	9
Colaboración y asociación	10
Respeto a la diversidad, la cultura y la tradición	10
Confidencialidad	10
Garantía de calidad en la gestión de casos	11
Perfiles y roles para la aplicación del Expediente Único	11
Formularios del Expediente Único de NNA	15
0. Bitácora del caso	16
1. Registro del caso	16
Registro de casos desde la DASSP	
Registro de casos desde la DPED	
Formulario #1 – Registro del caso	19
2. Evaluación inicial (plazo de hasta 30 días)	24
Evaluación inicial desde el Departamento de Atención Preventiva de la DASSP	
Formulario #2A – Evaluación inicial desde el Departamento de Atención Preventiva de la DASSP	27
Evaluación inicial desde el Departamento de Restitución de Derechos de la DPED	



Formulario #2B – Evaluación inicial desde el Departamento de Restitución de Derechos de la DPED

Formulario #2C – Evaluación inicial desde una oficina regional de SENNIAF

3. Medida de protección	51
Formulario #3 – Dispositivo o ámbito de cuidado alternativo/Medida de protección	
Error! Marcador no definido.	
4. Evaluación integral	67
Formulario #4 – Evaluación integral	
68	
Formulario #4.1 – Información de salud	
Formulario #4.2. Información pedagógica-educativa	
Formulario #4.3 – Información psicológica	
Formulario #4.4 – Registro de entrevistas e informes psicosociales a alternativas familiares del NNA	
5. Plan de acción	79
Formulario #5 – Plan de acción	
80	
Formulario 5.1 – Plan de trabajo	
Formulario #5.2 – Fortalecimiento del ámbito familiar al que se integrará el NNA	
Formulario #5.3 – Preparación del NNA	
Formulario #5.4 – Vinculaciones del NNA	
Formulario #5.5 – Identificación de condiciones particulares del NNA para prevención y abordaje de conflictos/crisis	
Formulario #5.6 – Selección de familia adoptiva (solo aplica si el NNA está en condición de adoptabilidad)	
Formulario #5.7 – Implementación del Plan de trabajo	
Formulario #5.8 – Preparación del NNA para el egreso	



6. Informes de Seguimiento del egreso	100
Formulario #6 – Informes de seguimiento del egreso	100
7. Cierre del expediente	102
Formulario #7 – Cierre del expediente	102
8. Registros varios	103
Resumen de alertas para los usuarios	104
Anexo 1. Asignaciones, transferencias, referencias	
Anexo 2. Flujograma desde la DASSP (–Sede)	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 3. Flujograma desde la DPED (Sede)	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 4. Flujograma de las Regionales de SENNIAF	
Anexo 5. Permisos de cada rol dentro del sistema	¡Error! Marcador no definido.

Listado de siglas y acrónimos

CRC: Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del NNA

CPMS: Normas Mínimas de Protección de la Infancia



- DASSP: Dirección de Atención y Servicios Sociales Preventivos
- DPED: Dirección de Protección Especial de Derechos
- EU: Expediente Único del niño, la niña o adolescente en albergue en Panamá
- MIDES: Ministerio de Desarrollo Social
- NNA: Niños, niñas y adolescentes
- RELAF: Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar
- SENNIAF: Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia
- SOP: Procedimientos Operativos Estándar
- SPI: Sistema de Protección de la Infancia
- UNICEF: Fondo de Naciones Unidas para la Infancia
- PMR: Padre, madre o responsable



Alcance de los SOP

Los Procedimientos Operativos Estándar (SOP) se refieren a la aplicación –por parte de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENNIAF)– del Expediente Único del niño, la niña o adolescente en albergue en Panamá (EU) en el sistema Primero. Se circunscriben a la identificación y evaluación inicial de los casos que ingresen a la SENNIAF por todas las vías habilitadas, para tomar decisiones técnicas respecto de la necesidad de adoptar una medida de protección excepcional, una medida de protección provisional o cerrar el caso. Los casos que se gestionan a través de Primero son aquellos en los que niños, niñas y adolescentes (NNA) son separados de sus familias a partir de la adopción de una medida de protección excepcional e integrados a cuidados alternativos, ya sea en albergues de protección, familia extendida o familias acogentes.

Se deja planteada la posibilidad de generar en el futuro el circuito de gestión de casos sobre medidas provisionales en Primero que no se incluyen en esta etapa. En el mismo sentido, se decide el uso del EU en Primero para NNA que ya han sido separados de su familia y para aquellos que serán separados. Se estandarizan y protocolizan en Primero los campos previstos en el EU. En esta primera etapa, los SOP se ceñirán a lo acordado en el EU, pero queda abierta la posibilidad de informatizar mayor cantidad de procesos e intervenciones en el mediano o largo plazo.

Definición de la gestión de casos

La gestión de casos es un enfoque para estructurar y planificar cómo proporcionar apoyo adecuado y eficaz a NNA y familias vulnerables. Comienza cuando se identifica a un NNA en situación de vulnerabilidad, de amenaza o vulneración de derechos que requiere protección especializada.

El trabajo de casos permite que los NNA y las familias desarrollen relaciones de confianza y reciban apoyo basado en una comprensión acabada de sus necesidades particulares. La documentación del proceso asegura que el caso puede ser remitido a otra agencia o trabajador social para una intervención adecuada de función de la evaluación y el plan del caso (por ejemplo, los asistentes sociales a menudo no brindan todos los servicios/apoyo a los NNA y las familias, pero pueden proporcionar información



y referencias a otros proveedores).

Las prácticas eficaces de gestión de casos pueden empoderar a las familias para comprender y acceder a los servicios mediante la creación de un plan de caso centrado en el NNA y la familia, con el objetivo final de ayudar a las familias a adquirir habilidades de afrontamiento, resiliencia, autonomía y bienestar. Se basa en controles regulares para determinar si el plan está teniendo el efecto deseado y, si es necesario, revisarlo.

A continuación, algunos puntos claves para tener en cuenta acerca de la gestión de casos:

- Es un sistema anidado dentro del sistema de protección de derechos de NNA y sus familias.
- Es parte del componente del proceso de cuidado del sistema más amplio de protección de la niñez, como método principal de prestación de servicios.
- Se describe como un mecanismo central de prestación de servicios que se activa a través de la coordinación deliberada de todos los componentes del sistema de protección infantil.
- Solo puede funcionar cuando está conectado y respaldado por el Sistema de Protección de la Infancia (SPI); en el caso de Panamá, bajo la Ley 285.
- Un sistema de gestión de información y rendición de cuentas es clave para un sistema más amplio de gestión de casos y bienestar infantil y familiar.

Principios de intervención

La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del NNA (CRC), las Normas Mínimas de Protección de la Infancia (CPMS) y la Ley 285 del 15 de febrero del 2022 “que crea el Sistema de Garantías y Protección Integral de Derechos de la Niñez y la Adolescencia y dicta otras disposiciones” articulan los principios básicos que guían a los actores de protección en su trabajo con los NNA.



Interés superior del NNA

El interés superior del NNA es un principio de los derechos del NNA, establecido en el artículo 3 de la CRC. Estipula que “en todas las acciones relativas a los NNA, ya sean realizadas por instituciones públicas o privadas de bienestar social, tribunales de justicia, autoridades administrativas u órganos legislativos, el interés superior del NNA será una prioridad”. Evaluar el interés superior de un NNA significa equilibrar “todos los elementos necesarios para tomar una decisión en una situación específica para un NNA o grupo de NNA específico”. El interés superior fue incorporado en la Ley 285 en su carácter de derecho de los NNA y como principio de interpretación, lo que constituye un límite a la discrecionalidad de los adultos que interpretan las normas y toman decisiones que atañen a NNA. Para determinar el interés superior, es fundamental que los adultos consulten, comprendan y consideren las perspectivas de los NNA en las decisiones que los afectan.

Preferencia de que el NNA se quede con su madre, padre, tutor o pariente

Un NNA que necesita cuidado y protección debe mantenerse dentro de su familia tanto como sea posible y el retiro de su hogar solo debe considerarse una medida excepcional, de último recurso, basada en la determinación del interés superior. La situación de pobreza financiera y material de una familia no será una justificación para colocar o recibir a un NNA en cuidado alternativo, sino que se considerará una señal para brindar el apoyo adecuado a la familia. Frente a la necesidad de separación, el acogimiento familiar debe ser la opción preferida de cuidado alternativo para el NNA, porque garantiza el derecho a la convivencia familiar y comunitaria, salvo que la determinación de su interés superior dicte lo contrario.

No discriminación

Todos los NNA deben recibir un trato justo y equitativo, independientemente de sus características, atributos, capacidades, estado de salud, religión u origen étnico, entre otros aspectos que los caracterizan como sujetos.



Colaboración y asociación

Todos los involucrados en la gestión de casos deben trabajar en colaboración con el NNA y sus padres/familia. El equipo a cargo debe asegurarse de brindar información adecuada con el fin de que el NNA y la familia entiendan lo que está sucediendo. También debe escuchar al NNA y a todos los miembros de la familia, y considerar sus deseos cuando realiza la evaluación y desarrolla tanto el plan del caso como el plan de cuidados. Asimismo, el equipo debe trabajar con otras organizaciones e individuos para cerciorarse de que los NNA y las familias reciban la mejor ayuda mediante la colaboración y la coordinación con los proveedores de servicios establecidos por la SENNIAF y otros.

Respeto a la diversidad, la cultura y la tradición

Todos los involucrados en la gestión de casos deben conocer y respetar las culturas y tradiciones locales que se aplican en el área en la que trabajan. Asimismo, deben asegurarse de que las mujeres y las niñas reciban el mismo trato que los niños y los hombres. En los casos en que las prácticas culturales puedan ser perjudiciales, el marco de derechos humanos guiará al trabajador. Por ejemplo, el matrimonio infantil puede ser una tradición local, pero también es una violación de los derechos del NNA. El respeto por la diversidad, la cultura y la tradición también significa buscar soluciones locales y utilizar los recursos de la comunidad cuando sea posible, al establecer metas y planificar casos.

Confidencialidad

Un administrador de casos no comparte información sobre un NNA o familia a menos que sea muy necesario; por ejemplo, en una conferencia de caso. Es importante no discutir casos en casa, con amigos y vecinos, o en lugares donde otras personas puedan escuchar. Los registros escritos también deben mantenerse seguros en un lugar al que solo puedan acceder el administrador de casos y su supervisor. Si llegaran a necesitarse intérpretes, se espera que mantengan la confidencialidad y firmen un acuerdo a tal efecto.



Garantía de calidad en la gestión de casos

Para desarrollar su labor de manera adecuada, los asistentes sociales deben recibir apoyo mediante una supervisión continua. Esto implica reuniones periódicas entre los trabajadores sociales y los administradores de casos para acordar planes de trabajo, capacitación, revisión de casos individuales y apoyo para lidiar con el estrés. La supervisión también puede incluir sesiones grupales, durante las cuales grupos de trabajadores sociales revisan casos juntos y se brinda apoyo entre pares.

Perfiles y roles para la aplicación del Expediente Único

A continuación, se incluye el detalle de los perfiles dentro del proceso. En el Anexo 4 se presentan detalles adicionales sobre permisos asociados a cada uno de los roles dentro del sistema.

Rol	Responsabilidad
Administrador del sistema en SENNIAF	Administrador de usuarios, configuración y ajuste de formularios, administración de roles, administrador de usuarios interinstitucionales.
Director/a general de SENNIAF	Monitoreo de todos los casos, reportes y estadísticas agregadas.
Director/a de la Dirección de Adopciones	Supervisor general del proceso, monitoreo de todos los casos de NNA en estado de adoptabilidad, asignación, cierre de casos.
Director/a de la Dirección de Protección Especial de Derechos (DPED)	Supervisor general del proceso, monitoreo de todos los casos de



	protección, asignación, cierre de casos, transferencia de casos.
Director/a de la Dirección de Atención de Servicios Sociales Preventivos (DASSP)	Supervisor del proceso de manera preventiva, monitoreo de todos los casos, asignación, cierre de casos, transferencia de casos.
Equipo de la Dirección de Articulación	Generación de reportes y estadísticas agregadas.
Equipo del Departamento de Estadísticas	Generación de reportes y estadísticas agregadas.
Casos Sede Nacional	
Secretaria de la Dirección de Atención y Servicios Sociales Preventivos (DASSP)	Registrar casos recibidos.
Jefe del Departamento de Atención Preventiva en la DASSP	Asignar el caso recibido a equipo técnico de la DASSP para evaluación inicial.
Equipo técnico del Departamento de Atención Preventiva en la DASSP	Realizar visita y evaluación inicial de la situación del NNA.
Director/a de la Dirección de Atención y Servicios Sociales Preventivos (DASSP)	Asignar casos, aprobar y transferir a otra dirección.
Departamento de Fortalecimiento Familiar en la DASSP	Delinear acciones para fortalecer el ámbito familiar donde será integrado el NNA.



Secretaria de la Dirección de Protección Especial de Derechos (DPED)	Registrar casos recibidos.
Jefe de departamento de Restitución de Derechos en la Dirección de Protección Especial de Derechos (DPED)	Asignar el caso recibido a equipo técnico para evaluación inicial.
Equipo técnico del Departamento de Restitución de Derechos en la DPED	Realizar visita y evaluación inicial de la situación del NNA.
Jefe de departamento de Restitución de Derechos en la Dirección de Protección Especial de Derechos (DPED)	Adoptar una medida de protección excepcional.
Equipo técnico del Departamento de Restitución de Derechos en la DPED	Completar la medida de protección excepcional.
Jefe de Departamento de Protección de la Convivencia Familiar en la DPED	Designar equipo de evaluación integral y supervisión de equipos técnicos.
Coordinador del Programa de Familia Acogente de la DPED	Asignar caso al equipo, monitorear y/o supervisar la evaluación integral y plan de acción.
Equipo técnico del Programa de Familia Acogente de la DPED	Actualizar datos del expediente, completar informes vinculados a la evaluación integral, plan de acción y seguimiento.



Equipo técnico del Departamento de Convivencia Familiar en la DPED	Actualizar datos del expediente, desde la evaluación integral hasta el plan de acción y seguimiento.
Director/a de la Dirección de Protección Especial de Derechos (DPED)	Asignar casos, aprobar, transferir a otra dirección, cerrar el caso.
Equipo técnico del albergue	Actualizar datos del expediente, completar informes vinculados a la evaluación integral, plan de acción y seguimiento.
Director/a de la Dirección de Adopciones	Asignar casos, aprobar, transferir a otra dirección, cerrar el caso.
Equipo de la Dirección de Adopciones	En caso de adoptabilidad: seleccionar a la familia adoptiva y realizar el seguimiento posadopción.
Casos regionales	
Secretaría de la Regional	Registrar casos recibidos.
Coordinador regional	Asignar casos registrados a equipo técnico, aprobar, transferir, cerrar el caso.
Equipo regional	Completar evaluación integral, actualizar datos del expediente, realizar evaluación integral, diseño del plan de acción, monitoreo de la



	ejecución del plan, seguimiento.
--	----------------------------------

Formularios del Expediente Único de NNA

En esta sección se describen los procedimientos que involucra cada etapa para el manejo de los casos de NNA que necesitan atención y protección en Panamá.

0. Bitácora del caso
1. Registro del caso
2. Evaluación inicial
2.1. Detalle de la visita inicial
2.2. Detalles de los familiares del NNA
2.3. Breve descripción de la situación familiar
2.4. Detalles adicionales del NNA
3. Medida de protección
3.1. Dispositivo o ámbito de cuidado alternativo
3.2. Datos de ingreso del NNA a familia extendida
3.3. Datos generales sobre el ingreso del NNA al albergue
3.4. Cambio del dispositivo de cuidado alternativo inicial
3.5. Egreso proyectado
4. Evaluación integral
4.1. Información de salud
4.2. Información pedagógica-educativa
4.3. Información psicológica
4.4. Registro de entrevistas e informes psicosociales a alternativas familiares del NNA
4.5. Estado de evaluación
5. Plan de acción
5.1. Plan de trabajo
5.2. Fortalecimiento del ámbito familiar al que se integrará el NNA



5.3. Preparación del NNA
5.4. Vinculaciones
5.5. Identificación de condiciones particulares del NNA para prevención y abordaje de conflictos
5.6. Selección de familia adoptiva (<i>si el NNA está en condición de adoptabilidad</i>)
5.7. Implementación del plan de trabajo
5.8. Preparación para el egreso
6. Informes de seguimiento del egreso
7. Cierre del expediente
8. Registros varios

0. Bitácora del caso

La bitácora del caso es un **registro automático** de cualquier cambio que se realice sobre el EU. Esta deja asentados los datos de los funcionarios que han editado el caso, las fechas de edición, las aprobaciones, los incidentes, las referencias interinstitucionales, las transferencias a otros departamentos y las asignaciones a funcionarios dentro de un mismo departamento.

1. Registro del caso

El proceso de registro de un caso puede iniciarse por dos vías. Una de ellas tiene lugar a través de la Dirección de Atención y Servicios Sociales Preventivos cuando se trate de situaciones o casos de riesgo leve o moderado en los que se podría adoptar una medida administrativa provisional (RELAF, 2023).¹ La otra vía es a través de la Dirección de Protección Especial de Derechos; esta inicia el registro de casos cuando se trata de situaciones en las que se presenten factores de riesgo graves o muy graves, donde se requiere una protección inmediata y es necesario adoptar una medida de protección excepcional.

¹ RELAF (2023). *Guía para la Gestión de Casos en los que hay Amenaza de Separación o pérdida del cuidado parental*, p. 28. Disponible en https://relaf.org/cuidado_puerta_entrada_guia_Panama.pdf



Una vez recibida una situación o caso, tanto el Departamento de Atención Preventiva como el de Restitución de Derechos deben atenderla y verificarla. Al momento de atender la situación, registran el caso en Primero dentro de las 24 horas siguientes a la recepción y proceden a realizar la evaluación inicial - Formulario #2A y #2B (“check list”) (ver artículos 193, 194 y 197 de la Ley 285).

En las oficinas regionales, una vez recibida una situación o caso, la secretaria lo registrará dentro de las 24 horas siguientes a la recepción en Primero.

El coordinador regional procederá a asignar un equipo para que brinde la atención y realice la evaluación inicial - Formulario #2C (“check list”) (ver artículos 193, 194 y 197 de la Ley 285).

Cuando se trate de situaciones o casos de riesgos leves o moderados, en los que se podría adoptar una medida administrativa provisional, deberán ser atendidos a través del equipo preventivo. Cuando se trate de situaciones o casos en los que el NNA se encuentre en un riesgo grave o muy grave, deberán ser abordados desde el equipo de protección.

Registros de casos desde DASSP

Cuando la Dirección de Atención y Servicios Sociales Preventivos (DASSP) toma conocimiento acerca de la preocupación sobre un NNA dentro de la comunidad, debe registrar y evaluar la situación para determinar el nivel de riesgo y definir el tipo de intervención o medida a adoptar. La detección inicial de un caso puede ocurrir de muchas maneras; por ejemplo, un NNA puede ser identificado durante el trabajo de divulgación en las comunidades, o por un maestro de escuela, un profesional de la salud o cuando el NNA pide ayuda directamente.

En su art. 151 (Capítulo V), la Ley 285 del 15 de febrero de 2022 “que crea el Sistema de Garantías y Protección Integral de Derechos de la Niñez y la Adolescencia y dicta otras disposiciones” establece:

Es responsabilidad del director médico, los médicos, los paramédicos y el personal de salud denunciar los casos de sospecha de maltrato o de cualquier tipo de violencia en contra de un paciente menor de edad. Para este efecto, llenarán el formulario que distribuye el Ministerio de Salud y lo remitirán a la autoridad competente dentro de las veinticuatro horas siguientes a la atención del paciente, junto con el historial médico, los hallazgos clínicos y el diagnóstico.



Un NNA también puede realizar la denuncia ante SENNIAF cuando percibe que su supervivencia o su desarrollo están en peligro.

Cuando se recibe una denuncia o se identifica cualquier situación de riesgo leve o moderado, el agente encargado del registro y alta de casos –en este caso, el secretario o la secretaria de la DASSP, debe llevar a cabo las siguientes acciones del EU:

1. Completar los datos del Formulario #1 - Registro del Caso.
2. Derivar el caso para revisión al jefe del Departamento de Atención Preventiva (en la DASSP), cuando corresponda a la Sede de SENNIAF.

Una vez recibida la demanda, el Departamento de Atención Preventiva de la DASSP debe atender y realizar una evaluación inicial. En caso de que, producto de la esta evaluación, se considere que el NNA está en riesgo grave o muy grave y deba ser separado de su familia de origen, remitirá el caso al Departamento de Restitución de Derechos de la Dirección de Protección Especial de Derechos (DPED), que inicia el Formulario #3 – Medida de Protección (ver art. 198 de la Ley 285) dentro de las 48 horas.

Una vez que SENNIAF toma conocimiento de la situación, y realizada la evaluación inicial, en donde no se hayan encontrado circunstancias que amenacen o vulneren los derechos de los NNA de manera grave y urgente, debe realizar las investigaciones preliminares por un término no mayor a 30 días, tal como establece el art. 200 de la Ley 285.

SENNIAF podrá adoptar medidas administrativas de carácter provisional, con la finalidad de prevenir la separación familiar del NNA mediante el apoyo. Estas podrán extenderse por un término de 6 meses desde la fecha de la recepción del caso (ver art. 198 de la Ley 285).

Registro de casos desde la DPED

La recepción de casos en contexto de malos tratos – abuso sexual, maltrato físico, maltrato psicológico, negligencia, abandono, síndrome de Munchausen y migrantes no acompañados–, que sean derivados por una autoridad sectorial (pública o privada) o cuando un NNA, familiar o referente comunitario solicita apoyo a SENNIAF, corresponde a la DPED a través del Departamento de Restitución de Derechos, que debe restituir los derechos vulnerados. También puede iniciar intervenciones de oficio.



Cualquier caso sospechoso de abuso, negligencia o abandono debe ser denunciado e investigado por un equipo técnico de SENNIAF, particularmente de la DPED.

Cuando se recibe una denuncia o se identifica cualquier problema de protección en contexto de malos tratos, el agente encargado del registro y alta de casos es el secretario o la secretaria de la DPED, quien debe realizar las siguientes acciones en relación con el EU:

- 1. Completar los datos del Formulario #1 – Registro del Caso.
- 2. Derivar el caso para revisión al jefe del Departamento de Restitución de Derechos (en la DPED), cuando corresponda a la Sede de SENNIAF.

Una vez recibida la demanda, el Departamento de Restitución de Derechos de la DPED debe atender y realizar una evaluación inicial. Si el equipo de Restitución de Derechos considera que el NNA se encuentra en un nivel de riesgo grave o muy grave y debe ser separado de su familia de origen, se inicia el Formulario #3 – Medida de Protección (ver art. 198 de la Ley 285) dentro de las 48 horas.

Ante la separación del NNA de su familia, SENNIAF debe llevar adelante la medida de protección excepcional y ponerla en conocimiento del juez para el control judicial dentro de las 48 horas siguientes luego de atendida la denuncia (ver arts. 193, 194, 198 y 199 de la Ley 285).

Formulario #1 – Registro del caso

Este formulario debe completarlo la persona responsable del ingreso del caso: el secretario o la secretaria de la DASSP, el secretario o la secretaria de la DPED o el secretario o la secretaria de la Regional de SENNIAF.



REGISTRO DEL CASO	Campo obligatorio para guardar los cambios en el formulario	Tipo de campo
Número de identificación de caso (se define de manera automática cada vez que se genera un nuevo formulario)		Automático
Fecha de registro	Sí	
Fecha en que el caso fue identificado	Sí	
Fecha de vencimiento de la evaluación inicial (manualmente debe ingresarse 30 días calendario a partir del registro del caso)	Sí	
Primer nombre		
Segundo nombre		
Primer apellido		
Segundo apellido		
Alias/Sobrenombre		
Tipo de documento		
Cédula juvenil		



REGISTRO DEL CASO	Campo obligatorio para guardar los cambios en el formulario	Tipo de campo
Cédula de ciudadanía		
Pasaporte		
Sin documento de identidad		
Número de documento		
Domicilio o lugar para el contacto (puede surgir del oficio/informe/llamada/declaración de la persona que genera la alerta) (campo de texto para desarrollar descripción)		
Vía por la cual inicia la intervención (seleccionar)		
De oficio		
Solicitud de apoyo por parte de un familiar		
Solicitud de apoyo por parte de un NNA		
Derivación por parte de una entidad civil		
Derivación por parte de un organismo público		



REGISTRO DEL CASO	Campo obligatorio para guardar los cambios en el formulario	Tipo de campo
Llamada de la línea #311		
Llamadas recibidas a la línea de SENNIAF (Cel. 63783466)		
Especifique:		
Adjuntar solicitud de atención por cualquiera de las vías seleccionadas anteriormente		
Causa por la que se solicita la intervención a SENNIAF		
¿Qué Regional abre el caso? (Seleccionar opción)	Sí	
SENNIAF Sede		
SENNIAF Regional Bocas del Toro		
SENNIAF Regional Coclé		
SENNIAF Regional Colón		
SENNIAF Regional Chiriquí		



REGISTRO DEL CASO	Campo obligatorio para guardar los cambios en el formulario	Tipo de campo
SENNIAF Regional Darién		
SENNIAF Regional Herrera/Los Santos		
SENNIAF Regional Panamá Oeste		
SENNIAF Regional San Miguelito		
SENNIAF Regional Veraguas		

Sobre ID de referencia del caso

El ID es el número de referencia del expediente abierto para el manejo de un caso. El código serán las primeras tres letras de la región de SENNIAF donde se registró el caso y luego un número aleatorio, seguido del año.

Número de referencia del expediente

Área a cargo	Código	Número aleatorio	Año	Ejemplo
Sede	SED	456Y	22	SED-456Y-22



Bocas del Toro	BDT	78UI	22	BDT-78UI-22
Chiriquí	CHI	90X9	22	CHI-90X9-22
Herrera/Los Santos	HLS	87YU	22	HLS-87YU-22
Panamá Oeste	PAO	999P	22	PAO-999P-22
Colón	COL	746H	22	COL-746H-22
Darién	DAR	XHJ7	22	DAR-XHJ7-22
San Miguelito	SMI	678U	22	SMI-678U-22
Veraguas	VER	XUI7	22	VER-XUI7-22
Coclé	COC	890J	22	COC-890J-22

Una vez que el jefe del Departamento de Atención Preventiva (DASSP), el jefe del Departamento de Restitución de Derechos (DPED) o el coordinador regional de SENNIAF correspondiente han completado el Formulario #1, deciden a qué equipo técnico asignarán el caso para la evaluación inicial (Formulario #2A, 2B o 2C).

2. Evaluación inicial (plazo de hasta 30 días)



Se trata esencialmente de una evaluación de riesgo, que es el proceso utilizado para determinar el nivel de peligro inmediato para el NNA. Considera la amenaza inmediata de daño y la gravedad del daño o peligro dada la información y las circunstancias actuales. Cuando existe un peligro inminente de daño para un NNA, se evalúa qué intervenciones son necesarias para mitigar la amenaza. Después de considerar el nivel de riesgo de la situación y las intervenciones inmediatas, el proceso conduce a la toma de decisión en cuanto al tipo de medida de protección a adoptar.

En la instancia del primer contacto cara a cara con el NNA y la familia o en cualquier momento posterior en un caso en el que la seguridad del NNA es motivo de preocupación, el equipo debe:

- Evaluar las condiciones actuales y el peligro resultante de esas condiciones.
- Identificar e implementar las intervenciones de seguridad necesarias para proteger al NNA.

Cuando al equipo se le asigna un caso para tomar contacto con la situación y desarrollar una evaluación inicial, debe completar las siguientes acciones:

1. Validar o completar la información registrada, que incluye aquella reunida inicialmente sobre el NNA.
2. Completar los datos sobre los adultos responsables en el hogar y otros cuidadores significativos.
3. Elaborar un informe del problema que motivó la investigación preliminar.
4. Completar la información solicitada en el Formulario #2.1, incluyendo la documentación respaldatoria.
5. Decidir si este es un caso que requiere referencias a otras instituciones en el marco de la medida provisional (si es así, se deben seleccionar todas las referencias solicitadas).

Conforme a lo establecido en el **art. 200 de la Ley 285**, el Departamento de Atención Preventiva de la DASSP tendrá un plazo de 30 días calendario para realizar las investigaciones preliminares y determinar el curso de acción de la SENNI AF. Este Departamento es responsable de la evaluación inicial de los casos en contextos de vulnerabilidad, como pobreza, dificultades para acceder a los servicios básicos (alimentación, salud, educación), evasión del hogar, problemas de conducta, situación de calle, discapacidad del



padre, madre o responsable (PMR), discapacidad del NNA, problemas de salud mental del NNA, privación de libertad de los PMR o embarazo en la adolescencia.

De tomarse alguna otra medida de no separación (art. 193), la DASSP tendrá hasta 30 días calendario para completar el proceso de investigaciones preliminares y generar las referencias necesarias. Luego de ese plazo, se debe determinar si se tomará una medida de protección excepcional, y se deriva el caso al Departamento de Restitución de Derechos de la DPED, que tomará la medida o cerrará el caso.²

Con respecto a la gestión de casos que son atendidos en el Departamento de Restitución de Derechos de la DPED, también existirá un plazo de 30 días calendario para realizar las investigaciones preliminares y determinar el curso de acción de SENNIAF, cuando se trate de situaciones referidas a abuso sexual, maltrato físico, maltrato psicológico, negligencia, abandono, venta, trata, síndrome de Munchausen y migrante no acompañado. El equipo de Restitución de Derechos es quien debe tomar la decisión de adoptar una medida de separación excepcional, derivar el caso a la DASSP o cerrar el expediente.

Si el NNA tiene necesidad inmediata de cuidado y protección, el Departamento de Restitución de Derechos de la DPED debe:

1. Retirar al NNA, si está en peligro inmediato.
2. Colocar al NNA bajo el cuidado de una “persona idónea”, que puede ser un miembro de su familia extendida o comunitaria, el administrador de un albergue o una familia acogente.
3. Elaborar el acta de resguardo y el acta de pertenencias correspondiente.
4. Elaborar el informe de evaluación inicial que será insumo para la elaboración de la medida de protección excepcional.

Evaluación inicial desde el Departamento de Atención Preventiva de la DASSP

En cuanto el caso es asignado a un funcionario técnico de la DASSP (Departamento de Atención Preventiva), este debe realizar

² En el sistema Primero Panamá, no se establece el circuito de gestión de casos con medidas provisionales. Según lo informado, el procedimiento correspondiente a esos casos se incluirá en próximas etapas de implementación de Primero.



una visita al NNA y su familia y evaluar la situación.

En esta instancia, el equipo utiliza una herramienta denominada “check list”, para determinar si el NNA requiere una medida de protección excepcional. Esta evaluación inicial se utiliza para establecer si el NNA se encuentra –o no– en un entorno seguro, y si necesita servicios de cuidado y protección. En esta etapa, se puede decidir que no es necesario tomar ninguna acción y seguir interviniendo –por ejemplo, cuando el NNA está a salvo– y el caso se cierra. Si se recomienda cerrar el caso, el expediente pasa al jefe de la DASSP (Atención Preventiva) para que revise el caso y evalúe esta decisión. Las opciones para el jefe deben ser aprobar o rechazar. En los casos en que se rechace la decisión del equipo técnico, el caso regresa al equipo que realizó la visita y registró el Formulario #2A.

Cuando el NNA está en riesgo de violencia o abuso inmediato –es decir, se encuentra inseguro–, es posible que se necesite un lugar de emergencia. Este es un sitio donde el NNA puede quedarse y ser cuidado lejos del riesgo de daño mientras se realiza una evaluación más completa. Ante estas situaciones, el equipo debe pasar el caso de inmediato al equipo de la DPED, a través del Departamento de Restitución de Derechos (Sede), a fin de que pueda tomar una medida de protección excepcional dentro de las **48 horas** y comunicarla de manera formal al Poder Judicial para su control de legalidad.

Formulario #2A – Evaluación inicial

Equipo a cargo: Departamento de Atención Preventiva, DASSP (Sede o Regionales)

EVALUACIÓN INICIAL	Campo obligatorio	Tipo de campo
2.1. Detalles de la visita inicial		
Domicilio donde se hizo la visita		
Fecha de la visita		
¿Cómo está conformada la familia? (marque la que corresponde):		



EVALUACIÓN INICIAL	Campo obligatorio	Tipo de campo
☐ Familia biparental ☐ Familia monoparental ☐ Familia compuesta ☐ Familia extendida ☐ Otra (campos de texto para especificar)		
2.2. Detalles de los familiares del NNA		
Información de registro de los adultos entrevistados en la visita		
Persona X (este conjunto de datos se repite la cantidad de veces como adultos miembros del grupo familiar)		
¿Qué vínculo tiene la persona entrevistada con el NNA?	Sí	
Nombre	Sí	
Apellido	Sí	
Teléfono	Sí	
Tipo de documento	Sí	



EVALUACIÓN INICIAL	Campo obligatorio	Tipo de campo
Documento	Sí	
Convive en el hogar (Sí/No)	Sí	
Fecha de nacimiento (seleccionar fecha)		
Edad		
Es cabeza del hogar familiar (Sí/No)		
Cuenta con trabajo/ingresos (Sí/No)		
En caso afirmativo, ¿cuál es el origen de los ingresos?		
¿Recibe algún beneficio de gobierno? En caso afirmativo, especifique:		
Presenta rasgos de enfermedad, problemas de salud mental o discapacidad (Sí/No)		
Observaciones sobre entrevista (campo a desarrollar)		
2.3. Breve descripción de la situación familiar		



EVALUACIÓN INICIAL	Campo obligatorio	Tipo de campo
Describa brevemente la situación familiar y comunitaria de origen (puede consignarse situación habitacional, laboral, de salud, salud mental, educación, redes de apoyo, entre otra información relevante para el diagnóstico integral)		
El NNA tiene hermanos/as (marque lo que corresponde) ☐ Sí ☐ NO ☐ Desconocido		
¿El equipo técnico evaluó la situación particular del NNA, teniendo en cuenta todas sus características específicas, historia, riesgos inmediatos y a largo plazo? ☐ Sí ☐ NO		
¿El equipo técnico promovió la participación del NNA y considera su opinión? ☐ Sí ☐ NO		



EVALUACIÓN INICIAL	Campo obligatorio	Tipo de campo
¿Se ha dado el consentimiento para que el NNA participe en el proceso de gestión de casos? ☐ SÍ		
¿Se ha dado el consentimiento al funcionario técnico asignado al caso para recopilar y almacenar información personal sobre el caso? ☐ SÍ ☐ NO		
¿La persona que da su consentimiento acepta compartir información sobre este caso con otros proveedores de servicios? ☐ SÍ		
¿El equipo técnico promovió la participación de todos los integrantes de la familia que es responsable del cuidado del NNA y toma en cuenta la opinión? ☐ SÍ ☐ NO		
Indicar alternativa de familia evaluada		
Familia de origen		



EVALUACIÓN INICIAL	Campo obligatorio	Tipo de campo
Familia extendida (lazos consanguíneos)		
Familia extendida (lazos afectivos)		
Otra		
Si se seleccionan las opciones Familia extendida (lazos afectivos) u Otra, se abre un campo de texto para especificar:		
¿El equipo técnico evaluó el contexto familiar, su condición socioeconómica, su estructura social, su situación de salud mental y psicológica? ☐ SÍ ☐ NO		
¿El equipo técnico evaluó factores protectores y factores de riesgo y cómo abordarlos? ☐ SÍ ☐ NO		
¿Cuál fue el resultado de la evaluación inicial?		



EVALUACIÓN INICIAL	Campo obligatorio	Tipo de campo
1. EL CASO PERMANECE EN DASSP: la familia requiere algún servicio o apoyo, aunque el cuidado parental no está en riesgo, o la familia requiere un plan de trabajo integral para fortalecer sus condiciones y capacidades de cuidado debido a que el NNA está en riesgo de perder el cuidado de sus padres.		
2. CIERRE DEL CASO: la familia no requiere ningún tipo de servicio o apoyo y se cierra el caso.		
3. ENVÍO DEL CASO A RESTITUCIÓN DE DERECHOS: el NNA está en riesgo y debe ser protegido inmediatamente.		
¿Es necesario proteger de manera inmediata al NNA? ☐ SÍ ☐ NO		
2.4. Detalles adicionales del NNA		
Fecha de nacimiento		
Adjuntar foto del NNA		
Edad		
Sexo		



EVALUACIÓN INICIAL	Campo obligatorio	Tipo de campo
Nacionalidad		
Provincia, distrito y corregimiento de origen		
Barrio		
¿El NNA es migrante o refugiado? En caso afirmativo, ¿cuál es su situación migratoria? ☐ Sí ☐ NO se abre un campo de texto para especificar:		
¿Se trata de un NNA migrante no acompañado? ☐ Sí ☐ NO		
¿El NNA pertenece a un grupo originario? En caso afirmativo, especifique grupo originario al que pertenece el NNA ☐ Sí ☐ NO se abre un campo de texto para especificar: Grupo originario:		



EVALUACIÓN INICIAL	Campo obligatorio	Tipo de campo
☐ Guna ☐ Ngóbe ☐ Buglé ☐ Teribe ☐ Bokota ☐ Emberá ☐ Wounan ☐ Bri Bri ☐ Naso Teribe		
Adjuntar informes y/o evaluaciones psicosociales, legales, socioeconómicas, visita domiciliaria, situación comunitaria o de origen, socioeconómica, estructura social, situación de salud mental, psicológica y evaluación de riesgo.		

Si como resultado de la evaluación inicial se escoge la opción 4 (el NNA está en riesgo y debe ser protegido inmediatamente), el expediente se debe transferir al Departamento de Restitución de Derechos de la DPED, cuyo equipo tomará la medida de protección dentro de las 48 horas e informará al Poder Judicial para el control de legalidad.

Evaluación inicial desde el Departamento de Restitución de Derechos de la DPED



Luego del registro del caso, se procederá a asignar el equipo técnico del Departamento de Restitución de Derechos de la DPED (Sede), que realizará una evaluación de riesgo inicial para valorar la necesidad de adoptar en forma urgente una medida de protección excepcional en caso de factores de riesgo graves o muy graves.

En esta instancia, el equipo utiliza una herramienta denominada “Check list” para determinar si el NNA requiere una medida de protección excepcional. Esta evaluación inicial se realiza para determinar si el NNA se encuentra –o no– en un entorno seguro, y si necesita servicios de cuidado y protección. En esta etapa, también se puede decidir que no es necesario tomar alguna acción y cerrar el caso.

Cuando el NNA está en riesgo de violencia o abuso inmediato –es decir, se encuentra inseguro–, necesita un ámbito de cuidado de emergencia. Como ya se dijo, este es un sitio donde el NNA puede quedarse y ser cuidado lejos del riesgo de daño mientras se realiza la evaluación integral. Ante estas situaciones, el jefe del Departamento de Restitución de Derechos debe derivar de inmediato el caso al Departamento de Convivencia Familiar, para que el equipo técnico continúe las investigaciones psicosociales tendientes a restituir el derecho a la convivencia familiar del NNA y brinde seguimiento.

En el caso de que la familia requiera algún servicio, apoyo o fortalecimiento porque existe un riesgo leve o moderado de perder el cuidado parental, será derivado a la DASSP.

Si se evalúa que el NNA no está en riesgo, el caso se puede cerrarse en esta etapa. Si se recomienda hacerlo, el expediente pasa al jefe de Restitución de Derechos (DEPD) para que revise el caso y evalúe esta decisión. Las opciones para el jefe deben ser aprobar o rechazar. Si se rechaza la decisión del equipo técnico, el caso regresa al equipo que realizó la visita y registró el Formulario #2B.

Formulario #2B – Evaluación inicial*

Equipo a cargo: Departamento de Restitución de Derechos, DPED (Sede o Regionales)

*Cuando la gestión de casos de los NNA inicie desde la Dirección de Protección Especial de Derechos.



EVALUACIÓN INICIAL	Campo obligatorio	Tipo de campo
2.1 Detalles de la visita inicial		
Domicilio donde se hizo la visita		
Fecha de la visita		
¿Cómo está conformada la familia? (marque la que corresponde): ☐ Familia biparental ☐ Familia monoparental ☐ Familia compuesta ☐ Familia extendida ☐ Otra (campos de texto para especificar)		
2.2 Detalles de los familiares del NNA		
Información de registro de los adultos entrevistados en la visita		
Persona X (este conjunto de datos se repite la cantidad de veces como adultos miembros del grupo familiar)		
¿Qué vínculo tiene la persona entrevistada con el NNA?	Sí	



EVALUACIÓN INICIAL	Campo obligatorio	Tipo de campo
Nombre	Sí	
Apellido	Sí	
Teléfono	Sí	
Tipo de documento	Sí	
Documento	Sí	
Convive en el hogar (Sí/No)	Sí	
Fecha de Nacimiento (seleccionar fecha)		
Edad		
Es cabeza del hogar familiar (Sí/No)		
Cuenta con trabajo/ingresos (Sí/No)		
En caso afirmativo, ¿cuál es el origen de los ingresos?		
¿Recibe algún beneficio de gobierno? En caso afirmativo, especifique:		
Presenta rasgos de enfermedad, problemas de salud mental o discapacidad (Sí/No)		



EVALUACIÓN INICIAL	Campo obligatorio	Tipo de campo
Observaciones sobre entrevista (campo a desarrollar)		
2.3 Breve descripción de la situación familiar		
Describa brevemente la situación familiar y comunitaria de origen (puede consignarse situación habitacional, laboral, de salud, salud mental, educación, redes de apoyo, entre otra información relevante para el diagnóstico integral)		
El NNA tiene hermanos/as (marque lo que corresponde) ☐ Sí ☐ NO ☐ Desconocido		
¿El equipo técnico evaluó la situación particular del NNA, teniendo en cuenta todas sus características específicas, historia, riesgos inmediatos y a largo plazo? ☐ Sí ☐ NO		



EVALUACIÓN INICIAL	Campo obligatorio	Tipo de campo
¿El equipo técnico promovió la participación del NNA y considera su opinión? ☐ SÍ ☐ NO		
¿El equipo técnico promovió la participación de todos los integrantes de la familia que es responsable del cuidado del NNA y toma en cuenta su opinión? ☐ SÍ ☐ NO		
Indicar alternativa de familia evaluada		
Familia de origen		
Familia extendida (lazos consanguíneos)		
Familia extendida (lazos afectivos)		
Otra		
Si se seleccionan las opciones Familia extendida (lazos afectivos) u Otra, se abre un campo de texto para especificar:		



EVALUACIÓN INICIAL	Campo obligatorio	Tipo de campo
¿El equipo técnico evaluó el contexto familiar, su condición socioeconómica, su estructura social, su situación de salud mental y psicológica? ☐ Sí ☐ NO		
¿El equipo técnico evaluó factores protectores y factores de riesgo y cómo abordarlos? ☐ Sí ☐ NO		
¿Cuál fue el resultado de la evaluación inicial?		
1. EL CASO PERMANECE EN DPED: el NNA está en riesgo y se adoptó una medida excepcional.		
2. EL CASO SE DERIVA A LA DASSP: la familia requiere algún servicio o apoyo, aunque el cuidado parental no está en riesgo, o la familia requiere un plan de trabajo integral para fortalecer sus condiciones y capacidades de cuidado debido a que el NNA está en riesgo de perder el cuidado de sus padres.		
3. CIERRE DEL CASO		



EVALUACIÓN INICIAL	Campo obligatorio	Tipo de campo
¿Es necesario proteger de manera inmediata al NNA? ☐ SÍ ☐ NO		
2.4 Detalles adicionales del NNA		
Fecha de nacimiento		
Adjuntar foto del NNA		
Edad		
Sexo		
Nacionalidad		
Provincia, distrito y corregimiento de origen		
Barrio		
¿El NNA es migrante o refugiado? En caso afirmativo, ¿cuál es su situación migratoria? ☐ SÍ ☐ NO se abre un campo de texto para especificar:		



EVALUACIÓN INICIAL	Campo obligatorio	Tipo de campo
¿Se trata de un NNA migrante no acompañado? ☐ Sí ☐ NO		
¿El NNA pertenece a un grupo originario? En caso afirmativo, especifique el grupo originario al que pertenece el NNA ☐ Sí ☐ NO se abre un campo de texto para especificar: Grupo originario: ☐ Guna ☐ Ngóbe ☐ Buglé ☐ Teribe ☐ Bokota ☐ Emberá ☐ Wounan ☐ Bri Bri ☐ Naso Teribe		



EVALUACIÓN INICIAL	Campo obligatorio	Tipo de campo
Adjuntar informes y/o evaluaciones psicosociales, legales, socioeconómicas, visita domiciliaria, situación comunitaria o de origen, socioeconómica, estructura social, situación de salud mental, psicológica y evaluación de riesgo		

Formulario #2C – Evaluación inicial*
Equipo a cargo: Equipo Regional

*Cuando la gestión de casos de los NNA inicie desde una oficina regional de SENNIAF.

EVALUACIÓN INICIAL	Campo obligatorio	Tipo de campo
2.3Detalles de la visita inicial		
Domicilio donde se hizo la visita		
Fecha de la visita		
¿Cómo está conformada la familia? (marque la que corresponde): ☐ Familia biparental ☐ Familia monoparental ☐ Familia compuesta		



EVALUACIÓN INICIAL	Campo obligatorio	Tipo de campo
☐ Familia extendida		
☐ Otra (campos de texto para especificar)		
2.4 Detalles de los familiares del niño/a		
Información de registro de los adultos entrevistados en la visita		
Persona X (este conjunto de datos se repite la cantidad de veces como adultos miembros del grupo familiar se hayan identificado)		
¿Qué vínculo tiene la persona entrevistada con el NNA?	Sí	
Nombre	Sí	
Apellido	Sí	
Teléfono	Sí	
Tipo de documento	Sí	
Documento	Sí	
Convive en el hogar (Sí/No)	Sí	
Fecha de nacimiento (seleccionar fecha)		



EVALUACIÓN INICIAL	Campo obligatorio	Tipo de campo
Edad		
Es cabeza del hogar familiar (Sí/No)		
Cuenta con trabajo/ingresos (Sí/No)		
En caso afirmativo, ¿cuál es el origen de los ingresos?		
¿Recibe algún beneficio de gobierno? En caso afirmativo, especifique:		
Presenta rasgos de enfermedad, problemas de salud mental o discapacidad (Sí/No)		
Observaciones sobre entrevista (Campo a desarrollar)		
2.5 Breve descripción de la situación familiar		
Describa brevemente la situación familiar y comunitaria de origen (puede consignarse situación habitacional, laboral, de salud, salud mental, educación, redes de apoyo, entre otra información relevante para el diagnóstico integral).		
El NNA tiene hermanos/as (marque lo que corresponde)		



EVALUACIÓN INICIAL	Campo obligatorio	Tipo de campo
☐ SÍ ☐ NO ☐ Desconocido		
¿El equipo técnico evaluó la situación particular del NNA, teniendo en cuenta todas sus características específicas, historia, riesgos inmediatos y a largo plazo? ☐ SÍ ☐ NO		
¿El equipo técnico promovió la participación del NNA y considera su opinión? ☐ SÍ ☐ NO		
¿El equipo técnico promovió la participación de todos los integrantes de la familia que es responsable del cuidado del NNA y toma en cuenta su opinión? ☐ SÍ ☐ NO		



EVALUACIÓN INICIAL	Campo obligatorio	Tipo de campo
Indicar alternativa de familia evaluada		
Familia de origen		
Familia extendida (lazos consanguíneos)		
Familia extendida (lazos afectivos)		
Otra		
Si se seleccionan las opciones Familia extendida (lazos afectivos) u Otra, se abre un campo de texto para especificar:		
¿El equipo técnico evaluó el contexto familiar, su condición socioeconómica, estructura social, su situación de salud mental y psicológica? ☐ SÍ ☐ NO		
¿El equipo técnico evaluó factores protectores y factores de riesgo y cómo abordarlos? ☐ SÍ ☐ NO		
¿Cuál fue el resultado de la evaluación inicial?		



EVALUACIÓN INICIAL	Campo obligatorio	Tipo de campo
1. EL CASO DEBE SER ATENDIDO DE MANERA PREVENTIVA: la familia requiere algún servicio o apoyo, por lo cual se deberá desarrollar un plan de trabajo integral para fortalecer sus condiciones y capacidades de cuidado a fin de evitar la separación del cuidado parental del NNA.		
2. EL CASO DEBE SER ATENDIDO POR PROTECCIÓN: el NNA se encuentra en riesgo y requiere protección inmediata.		
3. CIERRE DEL CASO: la familia no requiere ningún tipo de servicio o apoyo y se cierra el caso.		
¿Es necesario proteger de manera inmediata al NNA? ☐ SÍ ☐ NO		
2.6 Detalles adicionales del NNA		
Fecha de nacimiento		
Adjuntar foto del NNA		
Edad		
Sexo		



EVALUACIÓN INICIAL	Campo obligatorio	Tipo de campo
Nacionalidad		
Provincia, distrito y corregimiento de origen		
Barrio		
¿El NNA es migrante o refugiado? En caso afirmativo, ¿cuál es su situación migratoria? ☐ Sí ☐ NO (se abre un campo para especificar)		
¿Se trata de un NNA migrante no acompañado? ☐ Sí ☐ NO		
¿El NNA pertenece a un grupo originario? En caso afirmativo, especifique el grupo originario al que pertenece el NNA ☐ Sí ☐ NO (se abre un campo para especificar)		



EVALUACIÓN INICIAL	Campo obligatorio	Tipo de campo
Grupo originario: ☐ Guna ☐ Ngóbe ☐ Buglé ☐ Teribe ☐ Bokota ☐ Emberá ☐ Wounan ☐ Bri Bri ☐ Naso Teribe		
Adjuntar informes y/o evaluaciones psicosociales, legales, socioeconómicas, visita domiciliaria, situación comunitaria o de origen, socioeconómica, estructura social, situación de salud mental, psicológica y evaluación de riesgo.		

3 Medida de protección

El equipo del Departamento de Restitución de Derechos de la DPED asignado deberá complementar la información del EU en el sistema para separar al NNA y efectuar las siguientes acciones:



1. Realizar la gestión de la medida de protección excepcional que regularice la situación de cuidado alternativo dentro de las 48 horas.
2. Derivar inmediatamente el caso al equipo del Departamento de Protección de la Convivencia Familiar dentro de la DPED (Sección de Investigación) para el inicio de la evaluación integral.

En los casos en que los NNA son separados de su familia de origen –al tomarse una medida de protección excepcional–, se inicia un proceso de investigación de la situación individual, familiar y comunitaria para poder dar una respuesta integral adecuada al caso particular.

En el caso de adoptarse una medida de protección excepcional, es el jefe del Departamento de Restitución de Derechos de la DPED el encargado de seleccionar la modalidad de cuidado alternativo. Para ello, el equipo técnico de Restitución de Derechos evalúa la situación del NNA y toma una decisión basándose en el principio de idoneidad, a partir del cual el dispositivo es seleccionado según las características particulares del NNA. Esto significa que el equipo técnico elige aquel que satisfaga mejor sus necesidades, promueva su bienestar integral y resulte constructivo para el NNA.

Reconociendo la importancia de la convivencia en familia para desarrollo integral del NNA, frente a la pérdida de cuidado parental el equipo de Restitución de Derechos de la DPED debe priorizar las alternativas familiares –la familia ampliada o referentes afectivos– como las opciones más idóneas para los NNA. En los casos en los que se logre ubicar al NNA en familia extendida, se debe completar el Formulario #3.1.

La Ley 285 determina que la SENNIAF podrá “incorporar al niño, niña o adolescente a un programa de acogimiento por el menor tiempo posible y con preferencia al acogimiento en medio familiar antes que al acogimiento residencial” (**art. 193 numeral 5 de la Ley 285**).

Cuando no logre identificar una alternativa familiar para asumir el cuidado del NNA, el equipo de Restitución de Derechos de la DPED articulará con el Programa de Familia Acogente para identificar, entre las familias acreditadas por SENNIAF, una que resulte idónea para el acogimiento del NNA. Es importante destacar que el ingreso de un NNA a un centro de cuidado residencial para la protección debe considerarse una medida temporal y de último recurso.



Formulario #3 – Dispositivo o Ámbito de Cuidado Alternativo/Medida de Protección

El equipo legal del Departamento de Restitución de Derechos de la DPED o equipo regional serán los responsables de completar los Formularios #3.1, #3.2 y #3.3 para el caso sobre el que se lleva adelante la medida de protección excepcional.

De existir cambios en el dispositivo de cuidado alternativo seleccionado por el equipo técnico de Restitución de Derechos o el equipo regional luego de adoptada la medida de protección excepcional inicial, será responsabilidad del Departamento de Convivencia Familiar, la Dirección de Adopciones o el equipo regional completar el Formulario #3.4 – Cambio de dispositivo de cuidado alternativo inicial.

Los responsables de completar la sección de egreso proyectado (Formulario #3.5) serán el equipo técnico del Departamento de Convivencia Familiar, la Dirección de Adopciones y/o el equipo regional. Esta sección solo aplica a los NNA que han ingresado al albergue con anterioridad; es decir, quienes tienen una estadía prolongada en el dispositivo de cuidado alternativo y sobre los que se están realizando acciones. NO aplica a los casos nuevos, de primer ingreso. Estos pasan directamente a la sección siguiente: “Plan de acción”. A los NNA que ya han residido en el albergue en un período sostenido con anterioridad y se les está construyendo el expediente, también se les debe reconstruir o construir el “Plan de acción”.

MEDIDA DE PROTECCIÓN	Campo Obligatorio	Tipo de Campo
3.1 Dispositivo o ámbito de cuidado alternativo		
Seleccione dispositivo o ámbito de cuidado alternativo ☐ Familia extendida ☐ Albergue ☐ Familia acogente		



☐ Otro		
3.2 Datos de ingreso del NNA a familia extendida		
Nombre de la alternativa familiar.....	X	
Domicilio de la alternativa familiar:.....		
¿Se incluyen hermanos en la medida de protección? Sí /No		
¿Tiene hermanos en otros dispositivos de cuidado alternativo?		
Agregar detalle de hermanos/as en otros dispositivos de cuidado alternativo. Hermano/a 1 (Vincular) + Nombre del/la hermano/a: Seleccione dispositivo o ámbito de cuidado alternativo ☐ Familia extendida ☐ Albergue ☐ Familia acogente Otro: _____ Si selecciona albergue: (seleccionar de la lista)		
¿Se trata de una nueva medida? Sí/No		
En caso afirmativo, especificar la medida administrativa tomada por SENNIAF con lista de regionales		
Si la medida NO es nueva, indicar:		



Vía de ingreso		
a. Se trata de una medida administrativa tomada por SENNIAF		
b. Se trata de una medida judicial		
c. Se trata de una medida tomada por el Ministerio Público		
d. Ingreso voluntario por petición familiar		
Según la opción seleccionada en este punto, se abre la opción para completar:		
a. ¿Se trata de una medida administrativa tomada por SENNIAF? (Sí)		
☐ SENNIAF Sede ☐ SENNIAF Regional Colón ☐ SENNIAF Regional Darién ☐ SENNIAF Regional San Miguelito ☐ SENNIAF Regional Veraguas/Coclé ☐ SENNIAF Regional Herrera/Los Santos ☐ SENNIAF Regional Chiriquí ☐ SENNIAF Regional Bocas del Toro SENNIAF Regional Panamá Oeste		
b. Se trata de una medida judicial (Sí)		
¿Por cuál Juzgado de Niñez y Adolescencia? (completar)		
¿Ha puesto el Juzgado el caso a órdenes de SENNIAF? ☐ Sí ☐ NO		
Número de auto judicial		
Fecha		
c. Se trata de una medida tomada por el Ministerio Público (Sí)		



¿El Ministerio Público comunicó a la autoridad administrativa? ☐ SÍ ☐ NO		
Para todos los casos		
¿Se adjunta informe psicosocial/legal por parte de la autoridad que emitió la medida?		
Informe psicosocial No/Sí		
Informe legal No/Sí		
Otro informe No/Sí		
¿Se comunicó al Poder Judicial para el control de legalidad de la medida? ☐ SÍ ☐ NO		
¿Se obtuvo respuesta? ☐ SÍ ☐ NO		
Fecha de ratificación de la medida a SENNIAF		
IDENTIFICACIÓN DE LAS CAUSAS QUE DIERON ORIGEN AL INGRESO DEL NNA A LA FAMILIA EXTENDIDA		
¿Causas relacionados con tipos de malos tratos? (Sí/No)		
En caso de que sí, se debe abrir la alternativa para seleccionar cuál/es: ☐ Maltrato físico ☐ Maltrato emocional ☐ Abuso sexual		



☐ Síndrome de Munchausen ☐ Negligencia ☐ Abandono ☐ Negligencia relacionada con el consumo de droga/alcohol de los cuidadores		
¿Causas relacionadas con contextos de vulnerabilidad? (Sí/No) En caso afirmativo, se debe abrir el menú para seleccionar las opciones que corresponden: ☐ Pobreza o pobreza extrema ☐ Dificultades en el acceso a servicios básicos ☐ Riesgo social/evasión del hogar ☐ Problema de conducta ☐ Situación de calle ☐ Migrante no acompañado ☐ Discapacidad del PMR ☐ Discapacidad del NNA ☐ Problemas de conducta relacionados con la salud mental del NNA ☐ Privación de libertad del PMR ☐ Embarazo o maternidad ☐ Situación de desnutrición del NNA ☐ Otra (se abre campo para especificar)		
Observaciones sobre las causas que dieron origen al ingreso (campo de texto para desarrollar)		
Observaciones sobre el proceso de ingreso y permanencia del NNA al albergue (campo de texto para desarrollar)		



¿Existe antecedente de cuidado alternativo previo al ingreso al albergue? ☐ SI ☐ NO		
Si la respuesta es afirmativa: cantidad de dispositivos o ámbitos de cuidado alternativo en los que ha estado el NNA		
Detalle en cuál dispositivo de cuidado alternativo ha estado el NNA, explicar motivo e incluir fecha de ingreso y egreso (campo de texto para desarrollar)		
DETALLE SOBRE LOS INFORMES TÉCNICOS DE JUSTIFICACIÓN DE LA MEDIDA		
Adjuntar documentación referente a la medida de protección (informe legal y/o psicosocial, providencias, resoluciones administrativas y/o prórrogas emitidas)		
3.3 Datos generales sobre el ingreso del NNA al albergue		
Nombre del albergue (seleccionar de la lista)		
Dirección del albergue:		
Fecha de ingreso (seleccionar fecha)		
Acta de resguardo SI/No		
Acta de pertenencias SI/No		
Se incluye a hermanos/as en la medida de protección		
HERMANOS/AS EN EL ALBERGUE		
Hermano/a 1 (vincular)		
HERMANOS/AS EN OTROS DISPOSITIVOS DE CUIDADO ALTERNATIVO		
Hermano/a 1 (vincular)		
Nombre del albergue donde se encuentra alojado/a		

¿Se trata de una nueva medida? Sí/No		
En caso afirmativo, especificar la medida administrativa tomada por SENNIAF con lista de regionales		
Si la medida NO es nueva, indicar:		
Vía de ingreso		
a. Se trata de una medida administrativa tomada por SENNIAF		
b. Se trata de una medida judicial		
c. Se trata de una medida tomada por el Ministerio Público		
d. Ingreso voluntario por petición familiar		
Según la opción seleccionada en este punto, se abre la opción para completar:		
a. ¿Se trata de una medida administrativa tomada por SENNIAF? (Sí)		
☐ SENNIAF Sede ☐ SENNIAF Regional Colón ☐ SENNIAF Regional Darién ☐ SENNIAF Regional San Miguelito ☐ SENNIAF Regional Veraguas/Coclé ☐ SENNIAF Regional Herrera/Los Santos ☐ SENNIAF Regional Chiriquí ☐ SENNIAF Regional Bocas del Toro ☐ SENNIAF Regional Panamá Oeste		
b. Se trata de una medida judicial (Sí)		
¿Por cuál Juzgado de Niñez y Adolescencia? (completar)		
¿Ha puesto el Juzgado el caso a órdenes de SENNIAF?		



☐ SÍ ☐ NO		
Número de auto judicial		
Fecha		
c. Se trata de una medida tomada por el Ministerio Público (SÍ)		
¿El Ministerio Público comunicó a la autoridad administrativa? ☐ SÍ ☐ NO		
Para todos los casos		
¿Se adjunta informe psicosocial/legal por parte de la autoridad que emitió la medida?		
Informe psicosocial NO/SÍ		
Informe legal NO/SÍ		
Otro informe NO/SÍ		
¿Se comunicó al Poder Judicial para el control de legalidad de la medida? ☐ SÍ ☐ NO		
¿Se obtuvo respuesta? ☐ SÍ ☐ NO		
Fecha de ratificación de la medida a SENNIAF		
Adjuntar documentación referente a la medida de protección (actas de resguardo o pertenencias, informes		



legales y/o psicosocial, providencias, resoluciones administrativas y/o prórrogas emitidas)		
IDENTIFICACIÓN DE LAS CAUSAS QUE DIERON ORIGEN AL INGRESO DEL NNA AL ALBERGUE		
¿Causas relacionados con tipos de malos tratos? (Sí/NO)		
En caso afirmativo, se debe abrir la alternativa para seleccionar cuál/es: ☐ Maltrato físico ☐ Maltrato emocional ☐ Abuso sexual ☐ Síndrome de Munchausen ☐ Negligencia ☐ Abandono ☐ Negligencia relacionada con el consumo de droga/alcohol de los cuidadores		
¿Causas relacionadas con contextos de vulnerabilidad? (Sí/No)		
En caso afirmativo, se debe abrir el menú para seleccionar las opciones que correspondan: ☐ Pobreza o pobreza extrema ☐ Dificultades en el acceso a servicios básicos ☐ Riesgo social/evasión del hogar ☐ Problema de conducta ☐ Situación de calle ☐ Migrante no acompañado ☐ Discapacidad del padre, la madre o responsable ☐ Discapacidad del NNA ☐ Problemas de conducta relacionados con la salud mental del NNA		



☐ Privación de libertad del padre, la madre o responsable ☐ Embarazo o maternidad ☐ Situación de desnutrición del NNA ☐ Otra (se abre campo para especificar)		
Observaciones sobre las causas que dieron origen al ingreso (campo de texto para desarrollar)		
Observaciones sobre el proceso de ingreso y permanencia del NNA en el albergue (campo de texto para desarrollar)		
¿Existe antecedente de cuidado alternativo previo al ingreso al albergue? ☐ SÍ ☐ NO		
Si la respuesta es afirmativa: cantidad de dispositivos o ámbitos de cuidado alternativo en los que ha estado el NNA		
Detalle en cuál dispositivo de cuidado alternativo ha estado el NNA, explicar motivo e incluir fecha de ingreso y egreso (campo de texto para desarrollar)		
DETALLE SOBRE LOS INFORMES TÉCNICOS DE JUSTIFICACIÓN DE LA MEDIDA		
Informe legal No/Sí (adjuntar)		
Adjunte prórrogas emitidas		
3.4 CAMBIO DEL DISPOSITIVO DE CUIDADO ALTERNATIVO INICIAL		



Se han realizado cambios del dispositivo de cuidado alternativo identificado y seleccionado en la medida de protección inicial SI/NO En caso afirmativo, seleccione el nuevo dispositivo o ámbito de cuidado alternativo donde se integró al NNA ☐ Albergue ☐ Familia acogente ☐ Familia extendida Otro (campo de texto)		
Agregue el dispositivo de cuidado alternativo donde ha estado el NNA después de la medida de protección inicial: (Boton de agregar)		
Nombre del albergue: (seleccionar de la lista) ☐ Nutre Hogar Bocas del Toro ☐ Casa Hogar Beatriz Jaén de Arosemena ☐ Hogar Niñas de Penonomé ☐ Aldeas Infantiles SOS Coclé ☐ Aldeas Infantiles SOS Colón ☐ Hogar San Vicente de Paúl ☐ Albergue de María (Casa San José) ☐ Casa Providencia ☐ Hogar Dejen que los Niños Vengan a Mí ☐ Centro Misional Jesús Obrero ☐ Hogar de la Medalla Milagrosa ☐ Hogar San Francisco de Asís ☐ Nutre Hogar Chiriquí ☐ Hogar MANNÁ ☐ Aldeas Infantiles SOS de Chiriquí		



☐ Hogar Manos de Fe ☐ Casa Hogar Selma y Herbert Trisker ☐ Dormitorio Albergue de Temporada Escolar. Instituto Forestal Agropecuario Darién ☐ Hogar María Auxiliadora de El Real ☐ Hogar María Auxiliadora ☐ Centro de Adolescente San Juan Bautista ☐ Nutre Hogar Los Santos Herrera ☐ Hogar Ciudad del Niño de Panamá ☐ Hogar San José de Malambo ☐ Hogar Monte Carmelo ☐ Hogar de la Divina Gracia ☐ Casa del Estudiante - Hogar de Niñas y adolescentes “Nuestra Señora la Merced” ☐ Centro Vocacional de Chapala ☐ Hogar de Niñas de la Capital ☐ Hogar Nuestra Señora (Proyecto Rosa Virginia) ☐ Hogar Nuestra Señora (Proyecto María Reina) ☐ Hogar de La Infancia ☐ Hogar Divino Niño Panamá ☐ Nutre Hogar Panamá ☐ Hogar de la Niñez ☐ Centro de Atención Integral de Tocumen ☐ Aldeas Infantiles SOS de Panamá ☐ Centro de Formación de la Mujer ☐ Hogar María Auxiliadora de Tataré ☐ Hogar San José Santa Teresa de Calcuta ☐ Casa Hogar Ronald McDonald ☐ Hogar María Guadalupe ☐ Hogar Santa Isabel ☐ Nutre Hogar Veraguas ☐ Hogar Pan de los Pobres		
--	--	--



☐ Hogar Divino Niño (Capítulo de Veraguas) ☐ Casa Hogar Soná ☐ Nutre Hogar Kankintú ☐ Residencia de Estudiantil Padre Moisés González ☐ Centro Transitorio de Protección de Amador ☐ Centro Transitorio de Protección SENNIAF - Ciudad del Niño ☐ Casita Transitoria de Aldeas SOS Darién		
Fecha de ingreso: campo de fecha		
Detalle el motivo del cambio de dispositivo de cuidado alternativo inicial: campo de texto		
3.5 EGRESO PROYECTADO		
ORGANISMO RESPONSABLE PRIMARIO DE FINALIZAR LA MEDIDA DE PROTECCIÓN		
¿Está proyectada la vía de egreso del albergue? ☐ Sí ☐ NO		
¿Se adjunta constancia de abandono emitida? ☐ Sí ☐ NO		
¿Cuál es la vía de egreso proyectada?		



☐ Reintegración con familia de origen ☐ Integración con familia extendida o referente afectivo ☐ Acogimiento familiar ☐ Adopción ☐ Mayoría de edad ☐ Otra - especificar		
Escriba observaciones adicionales		
¿Se han identificado plazos? ☐ Sí ☐ NO		
¿Existe un plan de intervención para el egreso en curso? ☐ Sí ☐ NO		
¿Existen informes de seguimiento del plan en curso? ☐ Sí ☐ NO		
¿Cuáles son los servicios públicos y privados involucrados en el proceso de egreso?		
¿Se adjunta autorización/orden de egreso? ☐ Sí		



☐ NO		
Número de oficio de la autorización/orden de egreso		

4. Evaluación integral

Realizar una evaluación integral significa recopilar información y luego analizarla para decidir acerca de la ayuda y el apoyo necesarios. El equipo que la lleva a cabo trabaja con el NNA y con todas las personas de su grupo, escucha atentamente para comprender y respetar la situación y la opinión de los miembros de la familia, conocer sus fortalezas y debilidades.

El resultado de esta evaluación da lugar al siguiente paso: la planificación del trabajo con el NNA para la restitución de su derecho a vivir en familia y los derechos vulnerados que ameritaron la toma de la medida.

La evaluación integral tiene como objetivo recopilar información más profunda sobre la situación del NNA y su familia para que el equipo técnico (Departamento de Protección de la Convivencia Familiar o equipo regional) desarrolle un plan de acción efectivo. Se lleva a cabo después de completada la sección de evaluación inicial en los casos en los que se ha determinado que un NNA no se encuentra en un entorno seguro y ha sido retirado del cuidado de la familia de origen.

Una vez asignado el caso, el equipo del Departamento de Protección de la Convivencia Familiar en la DPED debe:

- Completar una evaluación integral del NNA y la familia usando el Formulario #4.
- Realizar entrevistas con la familia y otras partes interesadas relevantes para recopilar más información.

El resultado de este trabajo se plasmará en el plan de acción. El plazo previsto para la evaluación inicial es de 30 días desde la separación del NNA de su familia de origen, no desde que el equipo del Departamento de Protección de la Convivencia Familiar o el equipo de protección de la Regional toma conocimiento del caso. En casos de separación del NNA de su familia de origen, el equipo técnico del Departamento de Convivencia Familiar completa el Formulario #4. SENNI AF tiene 180 días calendario para completar



todo el proceso de protección especializada, lo que incluye la evaluación inicial (a desarrollarse dentro de los primeros 30 días), la evaluación integral, el diseño del plan de acción, su implementación y cierre del caso.

Formulario #4 – Evaluación integral

El caso de un NNA bajo medida de protección excepcional es liderado por el equipo del Departamento de Protección de la Convivencia Familiar. La información que se registra corresponde a la situación de salud, la situación de escolarización, informes psicológicos, así como también la información relativa a las vinculaciones, la comunicación con la familia de origen, los/as hermanos/as del NNA, etc.

Si se trata de NNA que se encuentran en familia extendida, estos formularios deberán ser completados por el equipo de seguimiento dentro del Departamento de Protección de la Convivencia Familiar (completa Formularios #4 y #6).

Sin embargo, durante el cuidado alternativo también el equipo técnico del albergue o del programa de familia acogente tiene acceso al expediente del NNA y su responsabilidad es registrar en el expediente la información relativa al NNA bajo medida (completa Formularios #4.1, #4.2 y #4.3).

El equipo técnico de la Dirección de Adopciones deberá llenar los Formularios #4.1, #4.2 y #4.3 durante el plazo en que el NNA en estado de adoptabilidad permanezca en un centro de cuidado residencial.

Formulario #4.1 – Información de salud

4.1. Información de salud	Campo obligatorio	Tipo de campo
Cuenta con informe médico de salud (marque lo que corresponde) ☐ Sí		



4.1. Información de salud	Campo obligatorio	Tipo de campo
☐ NO		
Médico de cabecera ☐ Sí ☐ NO		
En caso de responder sí: Nombre del médico de cabecera		
En caso de responder sí: Centro médico donde el NNA controla su salud (campo de texto)		
Historia clínica (Sí/No)		
Control de vacunas (Sí/No)		
Control de laboratorios clínicos (Sí/No)		
Control de recetas médicas (Sí/No)		
Grupo sanguíneo del NNA		
Detalle sobre alergias		
ENFERMEDADES CRÓNICAS		
Presenta una enfermedad crónica		



4.1. Información de salud	Campo obligatorio	Tipo de campo
☐ Sí ☐ NO		
En caso afirmativo: Tiene diagnóstico de la enfermedad crónica ☐ Sí ☐ NO		
En caso afirmativo: Especificar el diagnóstico		
Si tiene diagnóstico de enfermedad crónica: Tiene tratamiento ☐ Sí ☐ NO		
En caso afirmativo: Especificar el tratamiento		
Centro médico donde realiza el tratamiento		
Médico a cargo		
DISCAPACIDAD		



4.1. Información de salud	Campo obligatorio	Tipo de campo
Presenta algún tipo de discapacidad ☐ Sí ☐ NO		
Tipo de discapacidad		
Discapacidad física o motora		
Discapacidad sensorial (auditiva)		
Discapacidad intelectual		
Discapacidad visceral		
Discapacidad sensorial (visual)		
Discapacidad psíquica		
Otra		
Tiene diagnóstico: ☐ Sí ☐ NO		
Especificar diagnóstico		
Tiene tratamiento para la discapacidad:		



4.1. Información de salud	Campo obligatorio	Tipo de campo
☐ Sí ☐ NO		
Especificar tratamiento de la discapacidad		
Centro médico donde realiza el tratamiento		
Médico a cargo		
ESTADO NUTRICIONAL		
Cuenta con evaluación nutricional ☐ Sí ☐ NO		
En caso afirmativo: Registro de controles de evaluación nutricional		
En caso afirmativo: Estado nutricional		
Tiene tratamiento para mejorar su estado nutricional ☐ Sí ☐ NO		



4.1. Información de salud	Campo obligatorio	Tipo de campo
Centro médico donde realiza el tratamiento		
Médico a cargo		
Observaciones adicionales		
SALUD MENTAL		
Presenta algún problema de salud mental ☐ SÍ ☐ NO		
En caso afirmativo: Tiene diagnóstico del problema de salud mental ☐ SÍ ☐ NO		
En caso afirmativo: Especificar diagnóstico		
Tiene tratamiento para el problema de salud mental ☐ SÍ ☐ NO		



4.1. Información de salud	Campo obligatorio	Tipo de campo
Especificar tratamiento para el problema de salud mental		
Centro médico donde realiza el tratamiento		
Médico a cargo		
Adjuntar documentación, diagnósticos de salud mental, enfermedades crónicas, discapacidad, estado nutricional, control de vacunas, historia clínica, recetas y laboratorios		

Formulario #4.2. Información pedagógica-educativa

4.2. Información pedagógica-educativa	Campo obligatorio	Tipo de campo
Está escolarizado		
☐ SÍ		
☐ NO		
Si la respuesta es afirmativa:		
Centro educativo al que concurre		
Grado académico (seleccionar)		



4.2. Información pedagógica-educativa	Campo obligatorio	Tipo de campo
Turno (seleccionar)		
Concurre al curso escolar acorde a su edad ☐ SÍ ☐ NO		
El NNA ha sido integrado a un nuevo establecimiento debido al ingreso al albergue ☐ SÍ ☐ NO		
Cuenta con último boletín e historial ☐ SÍ ☐ NO		
Necesidad de reforzamiento escolar ☐ SÍ ☐ NO		
El NNA realiza actividades extracurriculares ☐ SÍ		



4.2. Información pedagógica-educativa	Campo obligatorio	Tipo de campo
☐ NO		
Si la respuesta es afirmativa, especificar:		
Informe psicopedagógico inicial		
☐ Sí		
☐ NO		
Si la respuesta es afirmativa:		
Síntesis de la valoración pedagógica inicial (diagnóstico)		
Abordaje psicopedagógico según diagnóstico inicial		
☐ Sí		
☐ NO		
Profesional a cargo		
Adjuntar documentación/historia escolar del NNA (boletines e informe psicopedagógico inicial)		
Observaciones adicionales		

Formulario #4.3 – Información psicológica



4.3. INFORMACIÓN PSICOLÓGICA	Campo obligatorio	Tipo de campo	Dato API
Cuenta con valoración psicológica inicial ☐ SÍ ☐ NO			
En caso afirmativo: Síntesis de la valoración psicológica inicial (diagnóstico)			
Tiene abordaje terapéutico según diagnóstico inicial ☐ SÍ ☐ NO			
Centro terapéutico al que concurre			
Profesional/es a cargo en el albergue y/o en el centro de salud			
Breve síntesis de estudios y resultados sobre la atención terapéutica			
Breve síntesis de los reportes de integración y adaptación			
Describa solicitud de atención al servicio de salud mental del NNA en crisis			

- **Botón de adjuntar al final**
Leyenda para primero
Se deberán adjuntar informes de valoración psicológica, atenciones terapéuticas, reportes de integración y atenciones de salud mental

Formato para guarda documentación: TIPODEINFORME+DDMMAA

Formulario #4.4 – Registro de entrevistas e informes psicosociales a alternativas familiares del NNA



4.4. Registro de entrevistas	Campo obligatorio
Número de la entrevista	
Fecha de la entrevista	
Vínculo con el NNA	
Nombre y apellido	
Tipo y número de documento	
Convive en el hogar (Sí/No)	
Fecha de nacimiento	
Edad	
Es cabeza del hogar familiar (Sí/No)	
Cuenta con trabajo/ingresos (Sí/No)	
En caso afirmativo: ¿Cómo obtiene el ingreso?	
Presenta rasgos de enfermedad, problemas de salud mental o discapacidad (Sí/No)	
En caso afirmativo: Observaciones sobre la enfermedad, problema de salud mental o discapacidad de la persona entrevistada	



Resumen de la entrevista	
Adjuntar entrevistas e informes psicosociales a alternativas familiares del NNA	

Una vez terminada la evaluación integral, debe ser enviada al jefe del Departamento de Protección de la Convivencia Familiar de la DPED para su aprobación y asignar a un funcionario para que realice el plan de acción.

5. Plan de acción

Cuando se trata de NNA que viven en albergues o en el Programa de Familia Acogente, debe realizarse el plan de acción de manera conjunta entre el equipo de la Sede o Regional interviniente y el equipo del albergue o Familia Acogente que está en contacto cotidiano con el NNA. En el caso de que este se encuentre en familia extendida, el único responsable es el equipo de la Sede o Regional interviniente.

El plan debe atender tanto las cuestiones de fondo que llevaron a tomar la decisión de separación como las medidas para el acceso del NNA a sus derechos durante el cuidado alternativo (asistencia escolar, controles de salud, tratamiento de salud mental adecuado, etc.). En todos los casos, el plan debe especificar la vía de egreso identificada: retorno a la familia de origen, integración a la familia extendida o comunitaria, adopción o egreso autónomo por mayoría de edad, plazos y actores involucrados en la implementación de la estrategia.

El plazo de la medida de protección excepcional en Panamá es de 180 días desde que esta se toma; por ende, el plan de acción debe contemplar el tiempo ya transcurrido de la medida para lograr la restitución de derechos en los plazos establecidos por la normativa vigente. Este plazo debe ser el límite temporal de la estrategia de restitución de derechos que se plasme en el plan.

El equipo del Departamento de Protección de la Convivencia Familiar de la DPED o el equipo regional son responsables de realizar el plan de acción del caso, para lograr la restitución de los derechos del NNA.



Desglose de formularios a llenar desde las diferentes áreas operativas			
Departamento de Protección de la Convivencia Familiar (DPED)	Programa de Familia Acogente/ albergue	Departamento de Fortalecimiento Familiar (DASSP)	Dirección de Adopciones
Formulario #5.1 (Plan de trabajo)	Formulario #5.1 (Plan de trabajo)	Formulario #5.2 (Fortalecimiento familiar)	Formularios #5.6, #5.7 y #5.8 (Plan de acción)
Formularios #5.3, #5.4, #5.5, #5.7 y #5.8 (Plan de acción)	Formularios #5.3, #5.4 y #5.5 (Plan de acción)		

Formulario #5 – Plan de acción

Formulario 5.1 – Plan de trabajo

5.1. PLAN DE TRABAJO	Campo obligatorio	Tipo de campo
Nombre del abogado que participó en el diseño inicial del plan de trabajo		
Nombre del psicólogo que participó en el diseño inicial del plan de trabajo		
Nombre del trabajador social que participó en el diseño inicial del plan de trabajo		



Fecha de diseño del plan		
DETERMINACIÓN DEL ÁMBITO FAMILIAR PARA EL RESTABLECIMIENTO DEL NNA		
Familia de origen		
Grado de limitación para el ejercicio del cuidado apropiado (marcar lo que corresponda) ☐ Alto ☐ Mediano ☐ Bajo		
FAMILIA EXTENDIDA O VÍNCULOS SIGNIFICATIVOS		
En el caso de ser de ALTA la limitación de la familia de origen, ¿hay familia extendida o vínculos significativos identificados con los que proyectar la integración a corto o mediano plazo? ☐ SÍ ☐ NO		
En caso de existir alternativas (SÍ): ¿Quiénes están identificados?		
FAMILIA ACOGENTE		
En el caso de no haber familia extendida o vínculos significativos: ¿Es una opción integrar al NNA a una familia acogente?		



☐ SÍ ☐ NO		
Por qué (completar)		
FAMILIA ADOPTIVA		
En el caso de no haber familia extendida o vínculos significativos, ¿es procedente comenzar con un proceso de definición de la adoptabilidad? ☐ SÍ ☐ NO		
Por qué (completar)		
CUIDADO RESIDENCIAL A LARGO PLAZO: CONSTITUCIÓN DE VÍNCULOS SIGNIFICATIVOS FUERA DE LA RESIDENCIA		
En caso de que no se identifique en el mediano y largo plazo alguna de las tres opciones de integración familiares mencionadas arriba, ¿se identifican opciones de vínculos afectivos significativos a construir o fortalecer? ☐ SÍ ☐ NO		
Breve descripción de la situación		

Formulario #5.2 – Fortalecimiento del ámbito familiar al que se integrará el NNA

El proceso de fortalecimiento está a cargo del Departamento de Fortalecimiento Familiar de la DASSP. Tiene por objetivo fortalecer las capacidades de cuidado de las personas que fueron evaluadas como alternativa familiar para un NNA. El equipo debe registrar en el Formulario #5.2 el trabajo de fortalecimiento que se realiza.



Cuando se completa la tarea, se debe transferir el caso al equipo del Departamento de Convivencia Familiar (en la DPED) que tiene a cargo el caso y al albergue (si el NNA se encuentra en uno), con el fin de que puedan iniciar el proceso de preparación para el egreso del NNA.

El trabajo en el fortalecimiento del ámbito familiar empieza cuando se define la vía de egreso con un familiar o referente, y se fortalece y prepara a la persona o familia y al NNA para que sea posible su integración familiar.

Si la vía de egreso a través del fortalecimiento del ámbito familiar se evalúa como inviable, se debe informar inmediatamente al equipo del Departamento de Protección de la Convivencia Familiar (DPED) para que se evalúe una nueva vía de egreso.

5.2. Fortalecimiento del ámbito familiar al que se integrará el NNA	Campo obligatorio	Tipo de campo
Seleccionar ámbito familiar escogido para integrar al NNA ☐ Familia de origen ☐ Familia extendida o vínculo significativo ☐ Familia acogente ☐ Familia adoptiva ☐ Cuidado residencial a largo plazo Completar los campos a continuación, dependiendo de la opción seleccionada:		
Familia de origen		
Describe acciones de fortalecimiento de la familia de origen		
Servicios y programas existentes en SENNIAF y otras instituciones a los que se derivará a la familia de origen		
Tiempo previsto para la adquisición de las aptitudes de cuidado requeridas y la integración familiar o constitución de vínculos significativos		



☐ 0 a 3 meses ☐ 3 a 6 meses ☐ 6 a 12 meses ☐ Más de 12 meses		
Familia extendida o vínculos significativos		
Definición del perfil requerido de familia y secuencia para la definición del posible encuadre de padrinazgo		
Describa acciones de fortalecimiento de la familia extendida o vínculo significativo		
Servicios y programas existentes en SENNIAF y otras instituciones a los que se derivará a la familia extendida o vínculo significativo		
Tiempo previsto para la adquisición de las aptitudes de cuidado requeridas y la integración familiar o constitución de vínculos significativos ☐ 0 a 3 meses ☐ 3 a 6 meses ☐ 6 a 12 meses ☐ Más de 12 meses		
Familia acogente		
Definición del perfil requerido de la familia acogente		
Describa acciones de fortalecimiento de la familia acogente		
Servicios y programas existentes en SENNIAF y otras instituciones a los que se derivará a la familia acogente		



Tiempo previsto para la adquisición de las aptitudes de cuidado requeridas y la integración familiar o constitución de vínculos significativos ☐ 0 a 3 meses ☐ 3 a 6 meses ☐ 6 a 12 meses ☐ Más de 12 meses		
Familia adoptiva		
Definición del perfil requerido de la familia adoptiva		
Describa acciones de fortalecimiento de familia adoptiva		
Servicios y programas existentes en SENNIAF y en otras instituciones a los que se derivará a la familia adoptiva		
Tiempo previsto para la adquisición de las aptitudes de cuidado requeridas y la integración familiar o constitución de vínculos significativos ☐ 0 a 3 meses ☐ 3 a 6 meses ☐ 6 a 12 meses ☐ Más de 12 meses		
Cuidado residencial a largo plazo		
Tiempo previsto para la adquisición de las aptitudes de cuidado requeridas y la integración familiar o constitución de vínculos significativos ☐ 0 a 3 meses ☐ 3 a 6 meses ☐ 6 a 12 meses ☐ Más de 12 meses		



Formulario #5.3 – Preparación del NNA

Este formulario debe ser completado por el equipo del Departamento de Convivencia Familiar (DPED) en colaboración con el albergue.

5.3. Preparación del NNA	Campo obligatorio	Tipo de campo
Describa servicios de salud a los que se integrará al NNA (completar)		
Describa servicios educativos a los que se integrará al NNA (completar)		
Describa servicios de atención social/cultural/deportiva a los que se integrará al NNA (completar)		

Formulario #5.4 – Vinculaciones del NNA

Este formulario debe ser completado por el equipo del Departamento de Convivencia Familiar (DPED) en colaboración con el albergue.

5.4. Vinculaciones del NNA	Campo obligatorio	Tipo de campo
RELACIONES AUTORIZADAS		
Nombre		
Apellido		
Parentesco		
Tipo de interrelación ☐ Llamada ☐ Videollamada		



☐ Visita		
Profesional responsable de monitorear la interrelación		
Observaciones sobre la interrelación		
¿Tiene autorización para la interrelación? ☐ SÍ ☐ NO		
En caso afirmativo:		
Organismo que emitió la autorización		
Número de auto o resolución		
Observaciones sobre la interrelación luego de realizada. Incluya la fecha y si fue llamada/videollamada/visita		
RELACIONES RESTRINGIDAS		
Nombre		
Apellido		
Parentesco		
Motivo de la restricción		
¿Tiene restricción para la interrelación? ☐ SÍ ☐ NO		
Si la respuesta es afirmativa:		
Organismo que restringió la vinculación		
Número de auto o resolución		
Observaciones sobre la restricción		
SOBRE LAS VINCULACIONES		



¿Con quiénes (de la familia de origen, extendida o vínculos significativos) se encontrará el NNA periódicamente?		
¿Dónde podrán realizarse los encuentros y/o salidas?		
¿Con qué periodicidad?		
¿El equipo de SENNIAF recomienda la interrupción temporaria de las vinculaciones? ☐ SÍ ☐ NO		
En caso afirmativo: ¿De quiénes? ¿Por qué?		
Adjuntar providencias de permisos de vinculación y/o de restricción de visita		

Formulario #5.5 – Identificación de condiciones particulares del NNA para prevención y abordaje de conflictos/crisis

El plan de acción se implementa mientras el NNA se encuentra en un albergue, familia extendida o Programa de Familia Acogente. En los casos en que los NNA están en albergues, se solicita al equipo técnico que aplique el Formulario #5.2, cuyo objetivo es identificar indicios que permitan anticipar el estallido de conflictos o crisis. Es indispensable basarse en la información del expediente y al menos en una entrevista inicial al NNA.

5.5. Identificación de condiciones particulares del NNA para prevención y abordaje de conflictos/crisis	Campo obligatorio	Tipo de campo
¿El NNA hace más de 6 meses que está en el albergue y presenta indicios de estar afectado por su institucionalización?		



☐ SÍ ☐ NO Si la respuesta es afirmativa: ¿Cuáles indicios presenta?		
¿El NNA ha manifestado temores a salir de la institución en la que se encuentra alojado en relación con cuestiones propias a la institución y su personal? ☐ SÍ ☐ NO Si la respuesta es afirmativa: Describa brevemente la situación	*	
¿El NNA ha manifestado temores a regresar con su familia de origen? ☐ SÍ ☐ NO Si la respuesta es afirmativa: Describa brevemente la situación	*	
En caso de que el NNA tenga hermanos, ¿están todos informados y de acuerdo con el plan? ☐ SÍ ☐ NO Si la respuesta es afirmativa:		



Describe brevemente la situación		
¿Se presentan desacuerdos de la familia de origen o extendida con el plan? ☐ Sí ☐ NO Si la respuesta es afirmativa: Describe brevemente la situación	*	
Antecedentes de crisis: el NNA ha experimentado situaciones como estas ☐ Conducta destructiva ☐ Conducta suicida ☐ Conducta impulsiva ☐ Angustia desbordante ☐ Conductas transgresivas o bizarras ☐ Insomnio Describe brevemente la situación		
Aprendizaje: el NNA ha experimentado alguna de estas situaciones ☐ Pérdida súbita de capacidad de lectoescritura ☐ Abandono escolar por síndrome de pánico Describe brevemente la situación		



Psicosomáticas: el NNA ha experimentado alguno de estos síntomas ☐ Crisis respiratorias ☐ Erupciones dermatológicas graves intempestivas ☐ Alopecia ☐ Hemofilia ☐ Accidentes que podrían haber sido evitados ☐ Otras Describa brevemente la situación		
Dinámica de relacionamiento y comportamiento ☐ Reacciona con “berrinches, rabietas” ☐ Ha tenido ausencias inesperadas de la residencia o sin autorización ☐ Ha presentado indicios de depresión ☐ Rebeldía o agresiones a los adultos ☐ Violencia hacia sus pares Describa brevemente la situación		
¿El NNA está atravesando alguna de las siguientes situaciones? ☐ Duelo ☐ Embarazo Describa brevemente la situación		



En caso de presentarse algunos de los indicadores de esta sección, se deben realizar acciones preventivas: ☐ Designar un cuidador con el que el NNA tenga empatía para un apoyo más cercano * ☐ Realizar entrevistas semanales programadas con un profesional del equipo del hogar o que preste servicios para el hogar		
Describa las acciones preventivas		

Formulario #5.6 – Selección de familia adoptiva (solo aplica si el NNA está en condición de adoptabilidad)

Cuando el plan de acción incluye la selección de una familia adoptiva para el NNA, el caso se transfiere al equipo técnico de la Dirección de Adopciones (Departamento de Evaluación de Adoptantes), quien debe cumplimentar el proceso y documentarlo a través del Formulario #5.6.

Tan pronto como el equipo de la Dirección de Adopciones haya identificado una familia adoptiva, se debe trabajar en la preparación del NNA para la adopción e iniciar un proceso de vinculación para que esta sea posible. La preparación y vinculación involucra tanto al albergue que está cuidando del NNA como al equipo de la Dirección de Adopciones, que debe trabajar con la familia que pretende la adopción.

En caso de que no se pueda lograr la adopción por no haber identificado una familia idónea, se deberá volver a iniciar el mismo proceso y seleccionar una nueva familia adoptiva.

5.6. Selección de familia adoptiva	Campo obligatorio	Tipo de campo
------------------------------------	-------------------	---------------



Adjuntar solicitud de inhabilitación de la patria potestad y adoptabilidad y/o sentencia declaratoria de adoptabilidad		
Describa el perfil del NNA		
Fecha de declaratoria de adoptabilidad		
¿Mediante qué sentencia?		
¿Qué juzgado emitió la sentencia?		
Describa el perfil de la familia adoptiva		
¿Existen familias con perfiles adecuados para la adopción del NNA? ☐ SÍ ☐ NO		
Si la respuesta es negativa: Seleccione el motivo por el que no existen familias con perfil adecuado ☐ No hay familias dispuestas a adoptar NNA de la edad del NNA ☐ No hay familias dispuestas a adoptar a un NNA con discapacidad		



☐ No hay familias dispuestas a adoptar a un NNA con una enfermedad crónica ☐ No hay familias dispuestas a adoptar un grupo de hermanos		
Si la respuesta es afirmativa: Identifique la familia adoptiva seleccionada		
Proceso de vinculación con el NNA: describa el plan de vinculación entre los pretendientes adoptantes y el NNA		
¿Cuál es el plazo previsto de vinculación?		

Formulario #5.7 – Implementación del Plan de trabajo

Una vez realizados los pasos anteriores, el caso se transfiere al equipo del Departamento de Protección de la Convivencia Familiar para informar sobre el seguimiento efectuado, evaluar la preparación del NNA para el egreso o la necesidad de redefinir la estrategia de trabajo si se evaluaron como insatisfactorios los esfuerzos de fortalecimiento de la familia de origen, la familia extendida o las pretendidas familias adoptivas (en caso de que se haya evaluado la adopción como estrategia). Durante la implementación del plan de acción, el equipo a cargo del caso (Convivencia Familiar) debe realizar un seguimiento para asegurarse de que el NNA y/o la familia reciban la ayuda y los servicios de apoyo planificados.

El equipo puede brindar apoyo directo o derivar al NNA a otros proveedores de servicios, pero siempre debe realizar el monitoreo de la implementación del caso realizando visitas periódicas y documentando todos los avances o información relevante del NNA durante este período. La información sobre la salud y la escolaridad del NNA ya debe estar registrada en el expediente.



El monitoreo de la ejecución del plan debe realizarse semanal o quincenalmente para lograr los resultados previstos en el tiempo establecido. Cuando una estrategia falla y se requiere replantear el plan de acción, se debe realizar el registro de la nueva planificación y evaluar.

Para que el NNA pueda volver a su entorno familiar o integrarse a uno nuevo, se da intervención a otros actores, como el equipo de la Dirección de Adopciones o el equipo del Departamento de Fortalecimiento Familiar en la DASSP, que trabaja con la familia de origen o extendida que integrarán o reintegran al NNA. Cuando se involucra a uno de estos equipos con objetivos específicos – como identificar a la familia adoptiva adecuada para el NNA o preparar a la familia de origen o extendida para la reintegración del NNA–, se debe sostener un trabajo articulado.

Más allá de las instancias en que el caso es transferido al equipo responsable, a intervalos regulares y planificados, se debe monitorear y evaluar para garantizar que se cumplan los objetivos; si se presentaran circunstancias que lo impidieran, podría ser necesaria una nueva evaluación antes de realizar un nuevo plan de acción.

5.7. Implementación del Plan de trabajo	Campo obligatorio	Tipo de campo
Número de seguimiento		
Fecha del informe		
Determinación del ámbito familiar al que se integrará el NNA		
Se continúa trabajando con la misma familia identificada en el plan inicial		
☐ Sí		
☐ NO - Por qué (completar)		



5.7. Implementación del Plan de trabajo	Campo obligatorio	Tipo de campo
FORTALECIMIENTO DEL ÁMBITO FAMILIAR EN EL QUE SE INTEGRARÁ AL NNA		
Describe avances y/o modificaciones al plan inicial		
TIEMPO PREVISTO PARA LA ADQUISICIÓN DE LAS APTITUDES DE CUIDADO REQUERIDAS Y LA INTEGRACIÓN FAMILIAR O CONSTITUTIVA DE VÍNCULOS SIGNIFICATIVOS		
Se mantiene la previsión de tiempo del plan inicial ☐ SÍ ☐ NO		
PREPARACIÓN DEL NNA		
Servicios de salud a los que se ha integrado al NNA		
Servicios educativos a los que se ha integrado al NNA		
Servicios de atención social/cultural/deportiva a los que se ha integrado al NNA		
Describe si se ha realizado la presentación al registro civil para obtener documentación		



5.7. Implementación del Plan de trabajo	Campo obligatorio	Tipo de campo
VINCULACIONES DEL NNA		
Se cumplen las vinculaciones planificadas ☐ SÍ ☐ NO		
Detalle resultados		
PREVENCIÓN DE CONFLICTOS Y RIESGOS		
¿Se han presentado conflictos? ☐ SÍ ☐ NO		
En caso afirmativo:		
¿Cuáles y cómo ha respondido el entorno del NNA?		
¿Se han presentado crisis? ☐ SÍ ☐ NO		
En caso afirmativo:		
¿Cuáles y cómo ha respondido el entorno del NNA?		

Formulario #5.8 – Preparación del NNA para el egreso

Todos los NNA necesitan ser preparados para el egreso, independientemente del ámbito al que vayan a ser integrados. Se debe tener presente que siempre se atraviesa un proceso de adaptación. Esto se debe a que las familias no siempre son como los NNA



las imaginan, porque los vínculos en ellas muchas veces atraviesan momentos de tensión y discusiones; porque entre hermanos suele haber conflictos; porque las familias viven con distintos tipos de restricciones o reglas de convivencia que pueden diferir de las de la familia de origen, y tantos otros motivos por los cuales la realidad probablemente no coincida con la idea de familia que cada NNA tiene como expectativa. Es importante que los equipos técnicos de SENNIAF y el albergue desarrollen el egreso como un proceso progresivo de transición y pasaje, de continuidad y pertenencia de un ámbito a otro.

En la medida en que el NNA participa de la construcción del diagnóstico integral y de la planificación de la estrategia para la restitución de su derecho a vivir en familia, se generan las bases para un egreso seguro. Tan pronto como se logra identificar la alternativa familiar adecuada para la integración familiar (ya sea por la vía de la adopción o de la integración en familia ampliada), el equipo correspondiente debe informar al equipo del Departamento de Protección de la Convivencia Familiar (en la DPED) y al equipo técnico del albergue para que comience la preparación del NNA.

5.8. Preparación del NNA para el egreso	Campo obligatorio	Tipo de campo
Describa los servicios de salud a los que se integrará al NNA		
Describa los servicios educativos a los que se integrará al NNA		
Describa los servicios de atención social/cultural/deportiva a los que se integrará al NNA		
Describa las acciones realizadas para obtener documentación del registro civil		
¿Cuál es la vía de egreso? ☐ Revinculación familiar (familia extendida o lazos afectivos) ☐ Adopción ☐ Reintegración a la familia de origen ☐ Egreso autónomo ☐ Evasión		



PREPARACIÓN DEL EGRESO		
¿Se informa al NNA de modo permanente sobre los avances del Plan de trabajo? ☐ SÍ ☐ NO		
Describa reacciones y aportes del NNA para el cumplimiento de su plan de egreso		
Fecha del egreso		
Descripción breve de las expectativas del NNA		
Descripción breve de las expectativas de la familia		
Descripción breve de las expectativas del equipo		

Aspectos relevantes

Una vez que –con la participación del NNA y la familia a la que se integrará– los equipos del Departamento de Protección de la Convivencia Familiar y el albergue evalúan que existen condiciones de egresar, el equipo del Departamento de Protección de la Convivencia Familiar o el de la Dirección de Adopciones promueven la salida del NNA del dispositivo de cuidado alternativo y su integración al ámbito familiar, y realizan los informes de seguimiento del egreso (Formulario #6).

En caso de que se evalúe que no es satisfactoria la vinculación o se identifican riesgos, el equipo del Departamento de Protección de la Convivencia Familiar deberá evaluar conjuntamente el caso y definir si se puede continuar en la misma estrategia o se establece una nueva vía de egreso.



6. Informes de seguimiento del egreso

Cumplidos los objetivos y egresado el NNA del sistema de cuidados alternativos, el caso pasa a estar bajo la supervisión del equipo de seguimiento de casos.

Durante un período mínimo 6 meses, se deben hacer informes de seguimiento bimestralmente. El seguimiento de casos puede estar a cargo de dos equipos: para NNA que egresaron del sistema a través de la adopción, el seguimiento posadoptivo lo realiza el equipo de la Dirección de Adopciones, mientras que los casos de integración o reintegración en contexto familiar están a cargo del equipo de seguimiento del Departamento de Protección de la Convivencia Familiar (en la DPED).

En cualquiera de los dos casos, si en la instancia de seguimiento se identifican riesgos en la situación de NNA, el equipo de seguimiento realizará un nuevo formulario de evaluación de riesgos y se transferirá al equipo del Departamento de Restitución de Derechos en la DPED para evaluar la toma de una nueva medida, una prórroga o lo que se considere más pertinente.

Formulario #6 – Informes de seguimiento del egreso

6. Informes de seguimiento del egreso	Campo obligatorio	Tipo de campo
¿Se informa al NNA de modo permanente sobre los avances del Plan de trabajo? ☐ SÍ ☐ NO		
Describa reacciones y aportes del NNA para el cumplimiento de su plan de egreso		
Fecha del egreso		
Descripción breve de las expectativas del NNA		
Descripción breve de las expectativas de la familia		
Descripción breve de las expectativas del equipo		



INFORMES DE SEGUIMIENTO		
Número del informe de seguimiento (agregar uno cada 2 meses)		
Fecha del informe		
Número de resolución		
Fecha de resolución		
Fecha de egreso del NNA		
Periodicidad establecida para el seguimiento		
Responsables del informe		
Describa cumplimiento de las expectativas del NNA		
Describa cumplimiento de las expectativas de la familia		
Describa cumplimiento de las expectativas del equipo		
Describa progresos no previstos identificados		
Describa amenazas no previstas identificadas		
Detalle recomendaciones realizadas y nuevos recursos provistos a la familia para consolidar el egreso		
Observaciones adicionales		
Adjuntar resolución de restablecimiento al derecho a la convivencia familiar e informes de seguimiento a la resolución de restablecimiento familiar		

En los casos en que el equipo de seguimiento identifique riesgos del NNA en el marco de su familia extendida o adoptiva, este podrá completar un formulario de evaluación de riesgos (similar al Formulario #2, de evaluación inicial, que realiza la DASSP al inicio). En



él documentará la situación del NNA y la familia en esta nueva instancia para derivar el caso al equipo del Departamento de Restitución de Derechos (en la DPED), que evaluará la toma de una nueva medida de protección excepcional.

7. Cierre del expediente

El plan de acción debe incluir una declaración de lo que es necesario cambiar para que el caso pueda cerrarse. Un caso se cierra cuando se han cumplido todos los objetivos y puede reabrirse en el futuro si el NNA y/o la familia requieren más ayuda y apoyo o si existe una nueva vulneración de derechos.

En cada etapa, el caso puede derivarse a otros servicios. Es importante pensar en quién debe involucrarse más allá del compromiso obvio de los miembros del equipo de SENNI AF. También puede incluir otras agencias y organizaciones; por ejemplo, la policía, los médicos y enfermeras, los maestros, la iglesia, así como los mecanismos de coordinación (comités de protección de la infancia, Ministerio de Desarrollo Social –MIDES–, etc.).

El cierre del caso está a cargo del/la director/a de la DPED o del/la director/a de Adopciones. Para ello, finalizada la intervención, el equipo técnico a cargo del caso lo transfiere al/la director/a de la DPED o el/la director/a de Adopciones, quien aprobará o rechazará el cierre.

El cierre no puede producirse antes de los 6 meses de integrado el NNA en el entorno familiar y deben existir al menos tres informes de seguimiento.

En los casos de adopciones, los cierres se podrán realizar cuando se cumpla con el seguimiento posadoptivo cada 4 meses por un término de 3 años (art. 101 de la Ley 46).

Formulario #7 – Cierre del expediente

7. Cierre del expediente	Campo obligatorio	Tipo de campo
Adjuntar el informe de cierre del caso		



8. Registros varios

En este formulario se pueden consignar otras evidencias dentro del expediente, como informes adicionales, fotos, notas y documentos. Tiene la opción de adjuntar documentos varios, con fecha y descripción.



Resumen de alertas para los usuarios

30 días – Atención Preventiva (DASSP) (art. 200 de la Ley 285)

- Una vez recibida una situación de riesgo leve o moderado, la DASSP deberá atenderla y verificarla. Al momento de su atención, realizará una evaluación inicial (Formulario #2A – “check list”) y registrará el caso dentro de las 24 horas siguientes a la recepción.
- La DASSP tiene un mes (30 días calendario) para realizar la evaluación inicial.
- De tomarse alguna otra medida de no separación, DASSP podrá mantener el expediente hasta 30 días calendario para continuar con la evaluación inicial.

30 días – Restitución de Derechos (DPED) (art. 200 de la Ley 285)

- Una vez recibida una situación de riesgo grave o muy grave, el Departamento de Restitución de Derechos deberá atenderla y verificarla. Al momento de su atención, realizará una evaluación inicial (Formulario #2B – “check list”) y registrará el caso en Primero dentro de las 24 horas siguientes a la recepción.
- El Departamento de Restitución de Derechos tiene un plazo de 48 horas para tomar una medida de protección excepcional y ponerla en conocimiento del juez de Niñez y Adolescencia para el debido control judicial (art. 198 de la Ley 285).

RESTITUCIÓN DE DERECHOS

De tomarse una medida de separación del NNA de su familia (ya sea familia extendida, acogimiento familiar, albergue, etc.), el expediente deberá transferirse al Departamento de Convivencia Familiar (DPED) de manera inmediata con la información inicial y acerca de la medida de protección.



- El Departamento de Convivencia Familiar (DPED) tendrá 6 meses calendarios contados a partir de la fecha de recepción del caso por la DASSP para restituir los derechos del NNA (por ejemplo, restituir el derecho a vivir en familia y comunidad). Es decir, una vez que la DASSP atiende el caso, debe computar el tiempo que estuvo en dicho Departamento.

Prórroga de tres meses (art. 198 de la Ley 285)

- El Departamento de Convivencia Familiar podrá solicitar una prórroga de 3 meses calendarios adicionales, de manera motivada y por única vez, en el caso de que dentro de los 6 meses calendarios no se haya podido restituir el derecho del NNA a convivir en familia y comunidad.



Anexo 1: Asignaciones, transferencias, referencias

Asignación: es la acción que realiza el director a un jefe de Departamento en el sistema para que éste tome conocimiento inicial del caso y pueda referirlo a su equipo interdisciplinario.

Transferencia: es la acción que realiza un director, jefe de Departamento o coordinador regional para ceder la responsabilidad de la gestión de un caso a otra Dirección, Departamento o Regional.

Referencia: es la acción que realiza un jefe de Departamento o Coordinador Regional al equipo técnico de profesionales (psicólogo, abogado, trabajador social), para que dé inicio al proceso de atenciones y evaluaciones correspondientes a cada caso.

Es función del/la director/a de Protección Especial de Derechos realizar la referencia al centro de protección en el que se ubique a un NNA bajo una medida de protección excepcional.

Aprobaciones y rechazos de transferencias

El director, jefe de Departamento o coordinador regional que recibe la transferencia podrá aprobarla una vez se haya evaluado que no se requiere falta información indispensable para continuar con la atención. De lo contrario, esta transferencia será rechazada.

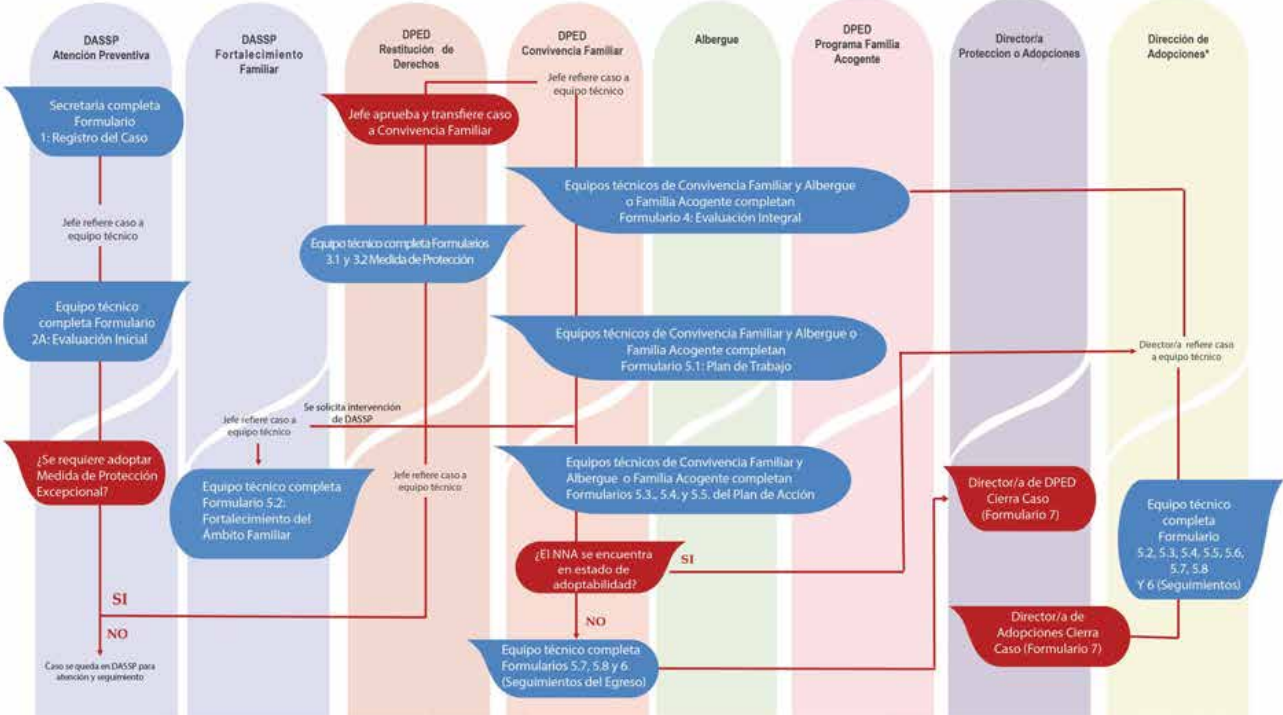
Aprobación o rechazos de evaluación inicial, evaluación integral y plan de acción

Una vez completadas la evaluación inicial, la evaluación integral y/o el plan de acción, el equipo de profesionales (psicólogo, abogado, trabajador social) deberá solicitar la aprobación al jefe del Departamento o coordinador regional correspondiente; estos últimos podrán aprobar o rechazar la solicitud en función de si está completa o no.



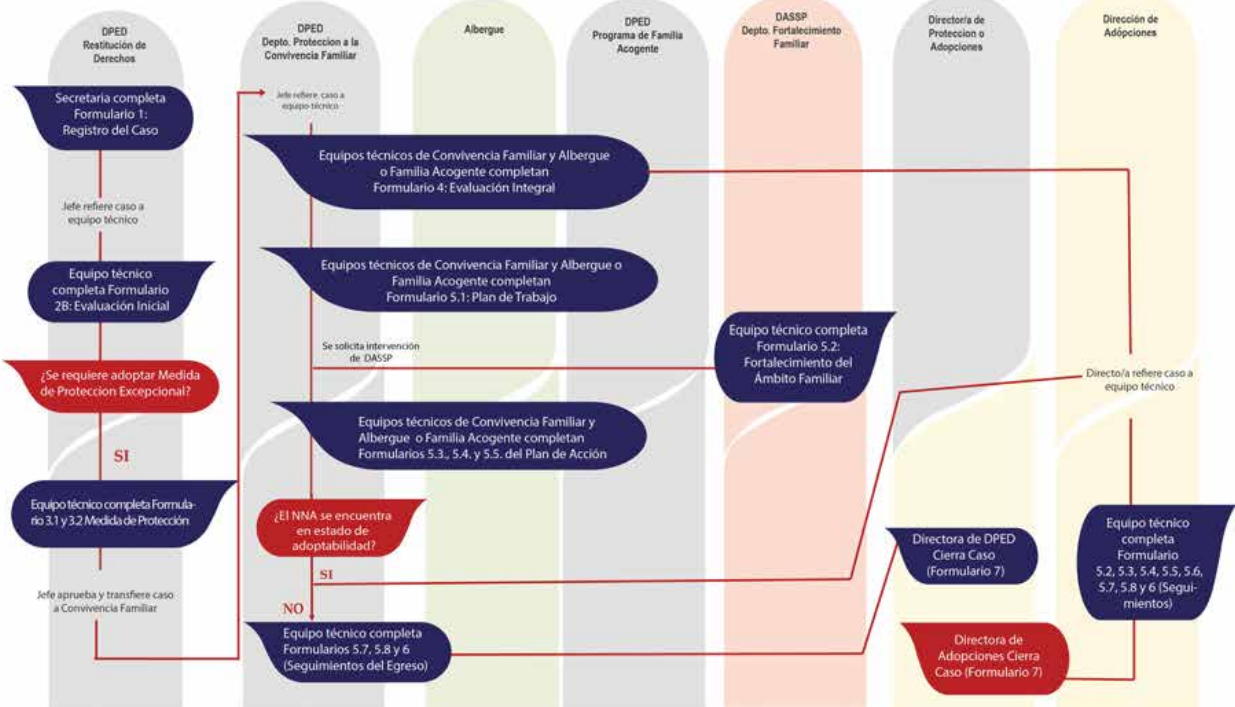
ANEXO 2: FLUJOGRAMA DESDE LA DASSP (SEDE)

*El equipo técnico de la Dirección de adopciones deberá llenar los formularios 4-1, 4-2 y 4-3 durante el plazo que el NNA en estado de adoptabilidad se encuentre institucionalizado.
*En los casos de que se realice un cambio del dispositivo de cuidado alternativo inicial el equipo técnico deberá llenar el formulario 3-4.



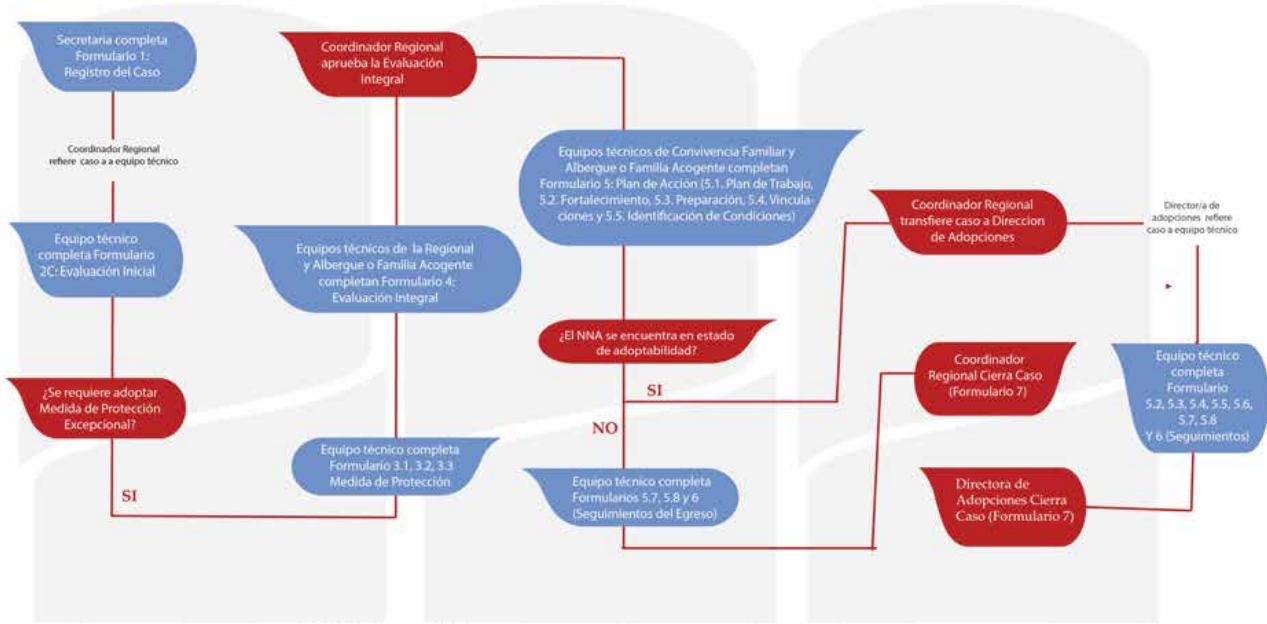
ANEXO 3: FLUJOGRAMA DESDE LA DPED (SEDE)

*El equipo técnico de la Dirección de adopciones deberá llenar los formularios 4.1, 4.2 y 4.3 durante el plazo que el NNA en estado de adoptabilidad se encuentre institucionalizado.
*En los casos de que se realice un cambio del dispositivo de cuidado alternativo inicial el equipo técnico deberá llenar el formulario 3.4.



ANEXO 4: FLUJOGRAMA (REGIONALES)

*El equipo técnico de la Dirección de adopciones deberá llenar los formularios 4.1, 4.2 y 4.3 durante el plazo que el NNA en estado de adoptabilidad se encuentre institucionalizado.
*En los casos de que se realice un cambio del dispositivo de cuidado alternativo inicial el equipo técnico deberá llenar el formulario 3.4.



PERMISOS DE CADA ROL DEL SISTEMA

SEDE NACIONAL	Formulario V: Visualiza, E: Edita, A: Aprueba , R: Refiere, T: Transfiere												
Nombre del Rol	1. Registro del Caso	2.1 Evaluación Inicial: Detalles de la	2. 2 Evaluación Inicial: Detalles de	2.3 Evaluación Inicial: 2A Breve	2.3 Evaluación Inicial: 2B Breve	2.3 Evaluación Inicial: 2C	2.4 Evaluación Inicial: Detalles	3.1 Medida de Protección: Dispositivo o ámbito de cuidado alternativo	3.2 Medida de Protección: Datos de ingreso del	3.3 Medida de Protección: Datos generales sobre el	3.4 Medida de Protección: Cambio del dispositivo de cuidado	3.5 Medida de Protección: Egreso	Proyectado
Secretaria Dirección de Atención y Servicios Sociales Preventivos (DASSP)	E	V											
Secretaria Dirección de Protección Especial de Derechos (DPED)	E	V											
Jefe del Departamento de Atención Preventiva en la DASSP	V, A, R	V, A, R, T	V, A, R, T	V, A, R, T									
Equipo técnico del Departamento de Atención Preventiva en la DASSP	V	E	E	E									
Jefe del Departamento de Fortalecimiento Familiar en DASSP**	V	V	V	V			V	V	V	V	V	V	V
Director/a de la Dirección de Atención y Servicios Sociales Preventivos (DASSP)	V	E, A, R, T	E, A, R, T	E, A, R, T			E, A, R, T	V	V	V	V	V	V
Equipo técnico de Fortalecimiento Familiar en DASSP	V	V	V	V			V	V	V	V	V	V	V



Jefe del Departamento de Restitución de Derechos dentro de la DPED	V	V	V		V		V	E, A, R, T	E, A, R, T	E, A, R, T	E, A, R, T	E, A, R, T
Equipo técnico del Departamento de Restitución de Derechos de la DPED	V	E	E		E		E	E	E	E, R	E	E
Jefe del Departamento de Protección de la Convivencia Familiar en la DPED	V	V	V		V		V	V	V	V	V	V
Equipo técnico del Departamento de Protección de la Convivencia Familiar en la DPED	V	V	V		V		V	V	V	V	V	V
Equipo del Albergue	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
SEDE NACIONAL	Formulario V: Visualiza, E: Edita, A: Aprueba , R: Refiere, T: Transfiere											
Nombre del Rol	1. Registro del Caso	2.1 Evaluación Inicial: Detalles de la Visita Inicial	2. 2 Evaluación Inicial: Detalles de los familiares del NNA	2.3 Evaluación Inicial: 2A Breve Descripción de la Situación	2.3 Evaluación Inicial: 2B Breve Descripción de la Situación	2.3 Evaluación Inicial: 2C Breve Descripción de la Situación	2.4 Evaluación Inicial: Detalles adicionales del NNA	3.1 Medida de Protección: Dispositivo o ámbito de cuidado alternativo	3.2 Medida de Protección: Datos de ingreso del NNA a Familia	3.3 Medida de Protección: Datos generales sobre el ingreso del NNA al	3.4 Medida de Protección: Cambio del dispositivo de cuidado	3.5 Medida de Protección: Egreso proyectado
Coordinador del Programa de Familia Acogente de la DPED	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
Equipo técnico del Programa de Familia Acogente de la DPED	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V



Dirección de Adopciones	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
Director/a de Protección Especial de Derechos (DPED)	V	V	V	V	V	V	V	A, R, T	A, R, T	A, R, T	A, R, T	A, R, T
Director/a General de la SENNIAF	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V



SEDE NACIONAL	Formulario												
	V: Visualiza, E: Edita, A: Aprueba , R: Refiere, T: Transfiere												
Nombre del Rol	4. Evaluación Integral: 4.1 Información de	4. Evaluación Integral: 4.2 Información Pedagógica -	4. Evaluación Integral: 4.3 Información	4. Evaluación Integral: 4.4 Registro de entrevistas e informes.	4. Evaluació Integral: 4.5 Estado de la	5. Plan de Acción: 5.1 Plan de Trabajo	5. Plan de Acción: 5.2 Fortalecimiento del ámbito familiar	5. Plan de Acción: 5.3 Preparación del NNA	5. Plan de Acción: 5.4 Vinculaciones del NNA	5. Plan de Acción: 5.5. Identificación de condiciones particulares del NNA	5. Plan de Acción: 5.6 Selección de Familia Adoptiva	5. Plan de Acción: 5.7 Implementación del Plan de	5. Plan de Acción: 5.8 Preparación para el Egreso
Jefe del Departamento de Fortalecimiento Familiar en DASSP**	V	V	V	V	V	V	V, T						
Equipo técnico de Fortalecimiento Familiar en DASSP	V	V	V	V	V	V	E						
Director/a de la Dirección de Atención y Servicios Sociales Preventivos (DASSP)	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
Jefe del Departamento de Restitución de Derechos dentro de la DPED	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
Equipo técnico del Departamento de Restitución de Derechos de la DPED	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
Jefe del Departamento de Protección de la Convivencia Familiar en la DPED	E, A, R, T	E, A, R, T	E, A, R, T	E, A, R, T	E, A, R, T	E, A, R, T	V	E, A, R, T	E, A, R, T	E, A, R, T	V	V	E, A, R, T
Equipo técnico del Departamento de Protección de la Convivencia Familiar en la DPED	E	E	E	E	E	E	V	E	E	E	V	E	E



Coordinador del Programa de Familia Acogente de la DPED	V	V	V	V	V	E	V	E	E	E	V	V	V
Equipo técnico del Programa de Familia Acogente de la DPED	E	E	E	E	E	E	V	E	E	E		V	
Equipo del Albergue	E	E	E	V	V	E	V, T	E	E	E	V, T	V	E
Dirección de Adopciones	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	E, T	V	V
Director/a de Protección Especial de Derechos (DPED)	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
Director/a General de la SENNIAF	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V



SEDE NACIONAL		Formulario				Actividades		
		V: Visualiza, E: Edita, A: Aprueba , R: Refiere, T: Transfiere						
Nombre del Rol		6. Seguimiento del Egreso: 6.1 Informes de seguimiento del egreso	7. Cierre del Expediente	7. Cierre del Expediente: 7.2 Informe del seguimiento post adoptivo	8. Registros Varios	Monitoreo de todos los casos	Configuración del Sistema (formularios, roles, usuarios)	Reportes agregados y estadística
Director/a de la Dirección de Atención y Servicios Sociales Preventivos (DASSP)		V	V	V	E			
Jefe del Departamento de Restitución de Derechos dentro de la DPED		V	V	V	E			
Equipo técnico del Departamento de Restitución de Derechos de la DPED		V	V	V	E			
Jefe del Departamento de Protección de la Convivencia Familiar en la DPED		V	V, T*	V, T*	E			
Equipo técnico del Departamento de Protección de la Convivencia Familiar en la DPED		E	V	V	E			
Coordinador del Programa de Familia Acogente de la DPED		V	V	V	E			
Equipo técnico del Programa de Familia Acogente de la DPED		V	V	V	E			
Coordinador del Programa de Familia Acogente de la DPED		V	V	V	E			



Equipo técnico del Programa de Familia Acogente de la DPED	V	V	V	E	
Equipo del Albergue	V, T	V, T	V, T	E	

Formulario					Actividades		
SEDE NACIONAL	V: Visualiza, E: Edita, A: Aprueba , R: Refiere, T: Transfiere						
Nombre del Rol	6. Seguimiento o del Egreso: 6.1 Informes de seguimiento o del proceso	7. Cierre del Expediente	7. Cierre del Expediente: 7.2 Informe del seguimiento o post aditivo	8. Registros Varios	Monitoreo de todos los casos	Configuración del Sistema (formularios, roles,	Reportes agregados y estadística
Dirección de Adopciones	V	V	V	E			
Director/a de Protección Especial de Derechos (DPED)	V	E	V	E	✓		
Administrador del Sistema					✓		
Equipo de Articulación y Estadística							✓
Dirección de Articulación y Estadística							✓
Director/a General de la SENNAF	V	V	V	V	✓		



REGIONALES	Formulario								
	V: Visualiza, E: Edita, A: Aprueba , R: Refiere, T: Transfiere								
Nombre del Rol	1. Registro del Caso	2.1 Evaluación Inicial:	2.3 Evaluación Inicial: 2C Breve Descripción de la Situación Familiar	3.1 Medida de Protección	4. Evaluación Integral	5. Plan de Acción	6. Seguimiento del Egreso	7. Cierre del Expediente	8. Registros Varios
Coordinador Regional	V, A, R	V, A, R	V, A, R	V, A, R	V, A, R	V, A, R	V, A, R	E	E
Equipo Técnico Regional	E	E	E	E	E	E	E	V	E
Secretaría de la Regional	E	V	V	V	V	V	V	V	V





SECRETARÍA NACIONAL DE
NIÑEZ, ADOLESCENCIA Y FAMILIA



**PROTOCOLO NORMATIVO DE LA SECRETARÍA
NACIONAL DE NIÑEZ, ADOLESCENCIA Y
FAMILIA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA
PROTECCIÓN DE DATOS
(PROTOCOLO DE INCUMPLIMIENTO)**

Elaborado por RELAF, en el marco de la cooperación técnica con UNICEF Panamá para el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) y la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia.

FICHA TÉCNICA

Dirección: Matilde Luna
Coordinación: María Sánchez Brizuela
Consultores especialistas: María Lucila Argüello, Luis Suarez Aguilera y Krysthel Lokan Rojas
Responsable por RELAF: Matilde Luna, Directora
Responsable por UNICEF: Gina de la Guardia Fernández, Oficial de protección infantil

Abril de 2023.



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
FINALIDAD	5
ÁMBITO DE APLICACIÓN	6
MARCO LEGAL Y NORMATIVO	7
DEPARTAMENTO ENCARGADO DE ATENDER EL INCUMPLIMIENTO DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL NIÑO, NIÑA Y ADOLESCENTE	8
INCUMPLIMIENTO NORMATIVO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL NIÑO, NIÑA Y ADOLESCENTE	10
- Usuarios	12
- Procedimiento del incumplimiento sobre la protección de datos personales del niño, niña y adolescente	13



INTRODUCCIÓN

Todo niño, niña y/o adolescente tienen derecho a que se le respete su intimidad e integridad personal, y en consecuencia, a que se les respete su derecho a la confidencialidad de sus datos e información personal. Por tanto, este protocolo tiene como objetivo establecer un conjunto de procedimientos para la gestión de incidentes relacionados con el incumplimiento de lo establecido en la Ley 285 de 2022 que crea el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia; el Código de la Familia, la Ley 81 de 19 de marzo de 2019 sobre Protección de Datos Personales y su reglamentación mediante el Decreto Ejecutivo No. 285 de 2021 en Panamá y todas leyes aplicables en la materia.

La Secretaría Nacional de Niñez y Adolescencia, de ahora en adelante la Senniaf, velando por el cumplimiento y la promoción de una cultura de respeto de los derechos humanos y de cumplimiento de las leyes y demás normas legales vigentes en la República de Panamá en relación con la niñez y adolescencia (art. 12, numeral 16 de la Ley 14 de 2009) y con la asistencia técnica de Red Latinoamericana de Acogimiento Familia (Relaf), en el marco de la cooperación técnica realizada por el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia conocido por sus siglas Unicef Panamá ha desarrollado el presente Protocolo Normativo de Cumplimiento de la Protección de Datos Personales (Protocolo de incumplimiento) de los niños, niñas, adolescentes y demás usuarios de la plataforma Primero donde se alojarán dichos datos personales desarrollado en conjunto con el Protocolo de Protección de datos Personales.

Este protocolo recoge las reglas de funcionamiento y procedimiento que los usuarios del Expediente Único dentro del sistema operativo Primero deberán seguir para el cumplimiento de la protección de datos personales del niño, niña y/o adolescente alojados en dicho sistema digital.

Igualmente, la Senniaf, luego de realizar las investigaciones pertinentes, a través de la oficina institucional de Recursos Humanos o el Oficial de cumplimiento de Protección de Datos pondrá en conocimiento ante la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTA), entidad facultada por la Ley 81 de 26 de marzo de 2019 para sancionar a las personas naturales o jurídicas responsable del tratamiento de datos personales, así como el



custodio de la base de datos, que por razón de la investigación de las quejas o denuncias que se presenten y se les compruebe que han infringido los derechos del titular de los datos personales.

La implementación de un protocolo de incumplimiento de protección de datos personales es esencial para garantizar la protección de los derechos y libertades de las personas y para cumplir con la Ley 285 de 2022 que crea el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, Ley 81 de 19 de marzo de 2019 sobre Protección de Datos Personales y su reglamentación mediante el Decreto Ejecutivo No. 285 en Panamá. Al seguir este protocolo, la institución podrá minimizar el daño causado por un incidente de incumplimiento y prevenir futuros incidentes.



FINALIDAD

Este protocolo tiene como finalidad la regulación de un mecanismo esencial para garantizar el cumplimiento de las normas nacionales respecto del tratamiento de datos personales, en especial de los niños, niñas y/o adolescentes, que permita a la entidad prevenir posibles incumplimientos y corregir aquellos que sean detectados y así garantizar la seguridad de los datos personales tratados dentro de su expediente único.

La Senniaf, a través de la oficina institucional de Recursos Humanos o del Oficial de cumplimiento de protección de datos recibe y gestiona informaciones, consultas y/o denuncias sobre posibles conductas irregulares en el uso del expediente único a través de la plataforma Primero y que supongan un incumplimiento de las normas, tanto externas como internas recogidas en sus manuales, protocolos, reglamento interno, leyes nacionales e internacionales aplicables a la materia.



ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este protocolo se aplicará a todos los usuarios del sistema operativo Primero, es decir, a todas aquellas personas que forman parte de la institución así como a cualquier otra persona natural o jurídica vinculada o no a la entidad y al uso del expediente único dentro de la plataforma Primero y que puedan tener conocimiento de cualquier incidente de incumplimiento de las normas jurídicas y/o de las normas internas de la institución contenidas en su Reglamento Interno respecto del tratamiento de datos personales.

Una vez la oficina institucional de Recursos Humanos o el Oficial de cumplimiento de protección de datos ha realizado la investigación y determinado el tipo de incidente y/o infracción, de existir, que haya cometido un usuario, remitirá el expediente a la ANTAI y/o a la autoridad competente que corresponda.

La Directora General de la Senniaf y los administradores de la plataforma Primero designados por la misma, deberán garantizar la puesta a disposición del presente protocolo a todos los funcionarios, directivos, entidades gubernamentales y no gubernamentales y demás personas físicas o jurídicas que tengan algún tipo de vinculación con la plataforma Primero.



MARCO LEGAL Y NORMATIVO

El tratamiento de datos asociados a la protección de la confidencialidad, privacidad e intimidad de datos de los niños, niñas y adolescentes está basado en la Ley 285 de 2022 que crea el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia; el Código de la Familia, la Ley 81 de 19 de marzo de 2019 sobre Protección de Datos Personales y su reglamentación mediante el Decreto Ejecutivo No. 285 de 2021 en Panamá y todas leyes aplicables en la materia.



DEPARTAMENTO ENCARGADO DE ATENDER EL INCUMPLIMIENTO DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL NNA

La Senniaf como institución responsable del tratamiento de datos personales de los niños, niñas y adolescentes alojados en bases de datos del expediente único en la plataforma Primero establecerá los protocolos, procesos y procedimientos de gestión y transferencia segura, protegiendo los derechos de los titulares sobre sus datos bajo los preceptos de esta Ley con apoyo técnico esencial del de su departamento de Informática.

Para asegurar la objetividad, transparencia e imparcialidad del proceso, el departamento responsable de gestionar las consultas, incidentes y/o denuncias relacionados con el incumplimiento de la Ley 81 del 19 de marzo de 2019 sobre Protección de Datos Personales y su reglamentación mediante el Decreto Ejecutivo 285 de 28 de mayo de 2021 en Panamá alojados en el expediente único dentro de la plataforma Primero, será la oficina institucional de Recursos Humanos y/o el Oficial de cumplimiento de protección de datos.

Dicho departamento, se encargará de la recepción de las consultas, incidentes y/o denuncias, su análisis, investigación, toma de medidas y, en su caso, la apertura de un expediente el cual, previo a lo antes mencionados, se enviará a la ANTAI para lo que proceda en concordancia con la Ley 81 de 26 de marzo de 2019 o, de ser el caso, a otras autoridades correspondientes respecto a las posibles infracciones legal que establezcan las normativas nacionales.

Lo anterior será fiscalizado y supervisado por la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información, con el apoyo de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, cuando se trate de aspectos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs).

Los incidentes de incumplimiento de protección de datos atendidos por el departamento de la oficina institucional de Recursos Humanos o el Oficial de cumplimiento de protección de datos serán puestos en conocimiento de la Directora General y de los administradores de la plataforma Primero de la institución, designados por la dirección general con las competencias necesarias para desarrollar su función y tomar otras medidas administrativas que correspondan.



INCUMPLIMIENTO NORMATIVO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DEL NIÑO, NIÑA Y ADOLESCENTE

La Senniaf, velando por el derecho a la intimidad de todos los niños, niñas y/o adolescentes y la confidencialidad de los datos de éstos tal cual lo establece el artículo 25 de la Ley 285 de 2022, ha tomado medidas de seguridad respecto del tratamiento sus datos personales y en concordancia con la Ley 81 de 2019 sobre Protección de Datos Personales y el Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021 que reglamenta la misma a fin de garantizar dicha confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanente de los sistemas y servicios de tratamiento de datos personales.

Es por ello, que como responsables del tratamiento de los datos personales de la niñez y adolescencia dentro del expediente único como de su familia, una vez se tenga conocimiento de una violación de seguridad, entendida ésta como cualquier daño, pérdida, alteración, destrucción, acceso, y en general, cualquier uso ilícito o no autorizado de los datos personales, aun cuando ocurra de manera accidental, en cualquier fase del tratamiento y que represente un riesgo para la protección de los datos personales del niño, niña y/o adolescente, notificará de inmediato dicho incidente a la autoridad de control ANTAI y/o a la autoridad correspondiente de acuerdo a las posibles infracciones legal que establezcan las normativas nacionales.

La Senniaf, documentará cualquier violación de la seguridad de los datos personales del niño, niña, adolescente y/o su familia dentro del su expediente único, incluidos los hechos relacionados con ella, sus efectos y las medidas correctivas adoptadas, a través de un formulario proporcionado por la oficina institucional de Recursos Humanos o el Oficial de cumplimiento de protección de datos. Dicho formulario lo deberá llenar la persona natural o jurídica que tenga conocimiento de algún incidente de incumplimiento y presentarlo ante dicha oficina institucional de Recursos Humanos o al Oficial de cumplimiento de protección de datos.

El formulario de incumplimiento de protección de datos personales debe incluir la siguiente información:

1. **Información del denunciante:** el nombre completo, la dirección, el número de teléfono y el correo electrónico del denunciante.



- 2. **Descripción detallada del incidente:** explicar lo que sucedió, cuándo ocurrió y cómo se vio afectada la protección de los datos personales. Proporcionar tanta información como sea posible, incluyendo cualquier dato personal que se haya divulgado o utilizado de manera indebida.
- 3. **Documentación:** adjuntar cualquier documentación relevante, como por ejemplo correos electrónicos, cartas o capturas de pantalla que puedan acreditar cualquier situación o falta.
- 4. **Firma:** el denunciante debe firmar el formulario para confirmar que la información proporcionada es verdadera y precisa.

Consejos útiles:

- 1. Ser claro y conciso en su descripción del incidente, y proporcione tanta información como sea posible.
- 2. Asegurarse de que toda la información proporcionada sea precisa y verificable.
- 3. Incluir cualquier documentación relevante que respalde la denuncia.
- 4. Si el denunciante tiene dudas sobre cómo completar el formulario, comunicarse con la oficina de Recursos Humanos y/o el oficial encargado de la protección de datos personales para obtener orientación adicional.

Las personas que tengan acceso o estén involucradas en el tratamiento de datos personales del niño, niña y/o adolescente, tanto en organismos públicos como privados, están obligadas a guardar confidencialidad sobre éstos cuando provengan o hayan sido recolectados de fuentes que no sean de dominio o acceso al público, así como sobre los demás datos y antecedentes relacionados con la base de datos, obligación que no cesa por haber terminado sus actividades en ese ámbito.

Por otro lado, el custodio de la base de datos regulado por la Ley 81 del 2019, por encargo o mandato del responsable del tratamiento de los datos personales, así como todo aquel que tenga acceso a los datos personales por razón de su relación a nivel jerárquico, deberá cuidar de éstos con la debida diligencia, ya que será igualmente responsable por aquellos daños o perjuicios ocasionados que le sean exigibles.

La ANTAI, como Oficial de Protección de las entidades Públicas está facultada a solicitar la información necesaria y efectuar verificaciones a fin de realizar las investigaciones



administrativas relacionadas exclusivamente y en cada caso con la queja o denuncia presentada.

● Usuarios

Todos los usuarios del expediente único a través del sistema operativo Primero, así como todas las personas naturales y/o jurídicas que intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos personales del niño, niña y/o adolescente estarán sujetas al deber de secreto y confidencialidad, respecto de los datos personales objeto de tratamiento a los que tengan acceso por razón de sus funciones. Para tal fin, la Senniaf garantizará que las personas autorizadas para tratar los datos personales de los niños, niñas y/o adolescentes se hayan comprometido a respetar la confidencialidad y así lo reflejarán en los protocolos de tratamiento de datos personales.

En consecuencia, los usuarios autorizados a acceder a la plataforma Primero, deberán suscribir una declaratoria de confidencialidad que será emitida por Senniaf.

Esta obligación será complementaria al secreto profesional de conformidad con la ley aplicable. Se aplicará durante todo el tiempo que dure el tratamiento y se mantendrá aun cuando hubiese finalizado la relación del empleado o funcionario con el responsable del tratamiento o el custodio de la base de datos.

La Senniaf como responsable del tratamiento mantendrá el registro actualizado, de forma que responda con veracidad a la realidad de los tratamientos que se lleven a cabo.

● Procedimiento del incumplimiento sobre la protección de los datos personales del niño, niña y adolescente.

Este protocolo establece los procedimientos a seguir en caso de que se produzca un incumplimiento de la Ley 81 de 19 de marzo de 2019 sobre Protección de Datos Personales y su reglamentación mediante el Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021 en Panamá.



1. Identificación y apertura de expediente

El primer paso en caso de incumplimiento de la ley de protección de datos personales es identificar el incidente. Esto implica realizar una investigación para determinar qué información se vio comprometida, cómo ocurrió el incidente, qué sistemas o dispositivos se vieron afectados y quiénes fueron los afectados.

En caso de detectar un incidente de incumplimiento de protección de datos personales, se debe proceder a su identificación inmediata. Para ello, se realizará una investigación exhaustiva para determinar el alcance del incidente, qué información se ha visto comprometida, cómo ha ocurrido, qué sistemas o dispositivos se han visto afectados y cuántas personas se han visto afectadas.

De tratarse de un servidor público de la Senniaf, se iniciarán las investigaciones disciplinarias correspondientes, y si el infractor resultase personal externo a la Senniaf, se remitirá el resultado de la investigación a las autoridades competentes.

El responsable del tratamiento documentará toda violación de seguridad de los datos personales ocurrida en cualquier fase del tratamiento, identificado, como mínimo, la siguiente información y conservándola a disposición de la autoridad de control:

- a. La fecha en que ocurrió
- b. El motivo de la violación
- c. Los hechos relacionados con ella y sus efectos
- d. Las medidas correctivas implementadas de forma inmediata y definitiva.

2. Notificación.

De identificarse una infracción o incumplimiento, se procederá de la siguiente manera:

- a. De tratarse de un servidor público de la Senniaf, se iniciarán las investigaciones disciplinarias correspondientes, y
- b. Si el infractor resultase personal externo a la Senniaf, se remitirá el resultado de la investigación a las autoridades competentes.

Se deberá notificar de inmediato a las autoridades que correspondan del hecho ocurrido. La notificación debe incluir una descripción detallada del incidente, la cantidad de personas



afectadas, el tipo de información comprometida y las medidas que se están tomando para abordar el problema.

3. Evaluación del riesgo.

La institución realizará una evaluación de riesgos para determinar el impacto del incidente en los derechos y libertades de los afectados. Esta evaluación debe incluir la probabilidad de que la información sea utilizada para fines malintencionados, así como el posible daño que podría causar a los afectados.

4. Comunicación a los afectados.

Si se determina que el incidente representa un riesgo para los derechos y libertades de los afectados, la institución deberá notificarles de forma inmediata. La notificación debe incluir información sobre el incidente, las medidas tomadas para abordar el problema y las medidas que los afectados pueden tomar para protegerse.

5. Mitigación del daño.

La institución deberá tomar medidas para mitigar el daño causado por el incidente. Esto puede incluir la restauración de la información perdida o dañada, la implementación de medidas de seguridad adicionales para proteger la información restante y la capacitación del personal para evitar futuros incidentes.

6. Registro del incidente.

La institución debe mantener un registro detallado del incidente y de todas las acciones tomadas para abordarlo. Esto incluye la documentación de la evaluación de riesgos, la notificación a las autoridades y a los afectados, y las medidas tomadas para mitigar el daño.

7. Revisión y mejora continua.

Después de un incidente de incumplimiento de protección de datos personales del niño, niña y/o adolescente, la institución debe revisar y mejorar sus políticas y procedimientos para evitar futuros incidentes. Esto puede incluir la actualización de la política de privacidad, la mejora de



los sistemas de seguridad, la capacitación del personal y a los usuarios del expediente único que manejen información personal y confidencial.

Este protocolo de incumplimiento de protección de datos personales es esencial para garantizar la protección de los derechos y libertades de las personas; y para cumplir con la Ley 285 de 2022 que crea el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia; con la Ley 81 de 19 de marzo de 2019 sobre Protección de Datos Personales y su reglamentación mediante el Decreto Ejecutivo 285 en Panamá y todas las leyes nacionales aplicables. Al seguir este protocolo, las organizaciones pueden minimizar el daño causado por un incidente de incumplimiento y prevenir futuros incidentes.



PROTOCOLO DE PROTECCIÓN DE DATOS

Elaborado por RELAF, en el marco de la cooperación técnica con UNICEF Panamá para el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) y la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia.

FICHA TÉCNICA

Dirección: Matilde Luna

Coordinación: María Sánchez Brizuela

Consultores especialistas: María Lucila Argüello, Luis Suarez Aguilera y Krysthel Lokan Rojas

Responsable por RELAF: Matilde Luna, Directora

Responsable por UNICEF: Gina de la Guardia Fernández, Oficial de protección infantil

Abril de 2023.



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVOS	5
ALCANCE	6
DEFINICIONES	7
PRINCIPIOS	10
TITULARES DE DATOS PERSONALES	12
RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	14
TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL NIÑO, NIÑA Y/O ADOLESCENTE	18
MARCO LEGAL Y NORMATIVO	19



INTRODUCCIÓN

La Secretaría Nacional de Niñez y Adolescencia de Panamá de ahora en adelante Senniaf, con la asistencia técnica de Red Latinoamericana de Acogimiento Familia (Relaf), en el marco de la cooperación técnica realizada por Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia conocido por sus siglas Unicef Panamá, ha desarrollado el presente Protocolo de Protección de Datos Personales dentro del Expediente único de los niños, niñas y adolescentes alojados por protección en albergues a nivel nacional y/o en Familias de acogida, y la aplicación del mismo está basada en el tratamiento de los Datos Personales obtenidos como consecuencia de la investigación dentro del proceso de protección a favor del niño, niña y/o adolescente.

La Senniaf, es la entidad responsable de coordinar y dar seguimiento a las políticas de protección integral de derechos de la niñez y adolescencia, así como la autoridad administrativa de protección especializada para la atención de niños, niñas y adolescentes con necesidades de protección especializada y restitución de derechos.

Las medidas de protección que se ordenan a favor de la restitución de derechos de un niño, niña o adolescente, emergen de las investigaciones psicosociales que necesariamente requieren de una compilación de datos personales del beneficiario de la medida y de su círculo familiar cercano.

En consecuencia de ello, la Senniaf se compromete a garantizar el derecho a la intimidad y protección de su derecho a la confidencialidad de sus datos e información personal de acuerdo con el artículo 25 de la Ley 285 de 2022 que crea el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia; el Código de la Familia, la Ley 81 de 19 de marzo de 2019 sobre Protección de Datos Personales y su reglamentación mediante el Decreto Ejecutivo No. 285 de 2021 en Panamá y todas leyes aplicables en la materia.

Como institución máxima garante de los derechos de la niñez y adolescencia, la Senniaf, se encuentra autorizada a recopilar todo tipo de información personal del niño, niña y/o adolescente dentro de su base de datos, mediante las normativas vigentes mencionadas



en el párrafo anterior, especialmente, especialmente Ley 285 de 2022 que crea el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia que señala que solo tendrán acceso a dicha información los padres, tutores, terceros debidamente autorizados y las autoridades competentes y la Ley 81 de 2019 de protección de datos para el tratamiento de los datos personales del niño, niña y/o adolescente, utilizado los mecanismos digitales y políticas de seguridad que garanticen la verificación de la forma y fecha en que se actualiza la información del niño, niña y/o adolescente.



OBJETIVOS

Este protocolo desarrolla ampliamente el derecho a la protección de datos personales dentro del expediente único que tienen todos los niños, niñas y/o adolescentes en estado de protección respecto de las cuales la Senniaf haya recogido, administre o conserve información de carácter personal (sensitivo y/o confidencial).

Igualmente, define los lineamientos, las políticas, normas y directrices bajo los cuales Senniaf, realizará el tratamiento de los datos, de tal manera que permitan garantizar el desarrollo de la gestión y los derechos de los titulares de la información; como también las pautas necesarias que respaldan la gestión operativa de comunicación, almacenamiento, consentimiento, bloqueo de datos, modificación, eliminación o cancelación de datos y custodia de datos personales para su adecuado tratamiento conforme a las finalidades de utilización que apoyan la misión y visión de Senniaf



ALCANCE

Este protocolo aplica a los datos personales que son almacenados en bases de datos que se encuentran bajo la custodia y control de la Senniaf Panamá y que sean susceptibles de ser conocidas por esta entidad en virtud de las acciones administrativas desarrolladas con el niño, niña y/o adolescente, la familia, funcionarios, otras instituciones estatales, y terceros o con entidades que hacen parte del grupo Inter sectorial al cual pertenece, en alianzas institucionales, convenios, entre otros.

Lo dispuesto en este protocolo será aplicable cuando el tratamiento de los datos se efectúe en territorio panameño. También podrá ser aplicable cuando el responsable o el custodio del tratamiento no resida en Panamá, pero en virtud de normas internacionales o tratados le será aplicable la legislación panameña.



DEFINICIONES

La Ley 81 de 2019, en el artículo 4, introduce las siguientes definiciones con la finalidad de que los usuarios y destinatarios de este protocolo cuenten con el conocimiento y claridad sobre los términos utilizados a lo largo del mismo:

- **ALMACENAMIENTO DE DATOS:** Conservación o custodia de datos en una base de datos establecida en cualquier medio provisto, incluido el de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs).
- **BASE DE DATOS:** Conjunto ordenado de datos de cualquier naturaleza, cualquiera que sea la forma o modalidad de su creación, organización o almacenamiento, que permite relacionar los datos entre sí, así como realizar cualquier tipo de tratamiento o transmisión de éstos por parte de su custodio.
- **BLOQUEO DE DATOS:** Restricción temporal de cualquier acceso o tratamiento de los datos almacenados.
- **CONSENTIMIENTO:** Manifestación de la voluntad del titular de los datos, mediante la cual se efectúa el tratamiento de estos. **Senniaf Panamá por ser el organismo que representa al Estado en materia de niñez y adolescencia, y en consecuencia el garante de los derechos de la niñez y adolescencia, podrá recabar información del niño, niña y/o adolescente sin el consentimiento de éste o de sus guardadores para los fines administrativos de restitución de derechos correspondientes. Sin embargo, deberá informar al niño, niña y/o adolescente y explicar de acuerdo a su edad y nivel de comprensión los fines de la información si se adquiere directamente de éste. (Artículo 25 de la Ley 285 de 2022 que crea el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia)*
- **CUSTODIO DE LA BASE DE DATOS:** Persona natural o jurídica, de derecho público o privado, lucrativa o no, que actúa a nombre y por cuenta del tratamiento y le compete la custodia y conservación de la base de datos.
- **DATO ANÓNIMO:** Aquel dato cuya identidad puede ser establecida por medios razonables o el nexo entre éste y la persona natural a la que se refiere.



- **DATO CADUCO:** Aquel dato que ha perdido actualidad por ley, por el cumplimiento de la condición o la expiración del plazo señalado su vigencia o, si no hubiera norma expresa, por el cambio de los hechos o circunstancias que consigna.
- **DATO DISOCIADO:** Aquel dato que no puede asociarse al titular ni permitir por su estructura, contenido o grado de desagregación la identificación de la persona sea esta natural.
- **DATO PERSONAL:** Cualquier información concerniente a naturales, que las identifica o las hace identificables.
- **DATO SENSIBLE:** Aquel que se refiera a la esfera íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para este. De manera enunciativa, se consideran sensibles los datos personales que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico; creencias o convicciones religiosas, filosóficas y morales; afiliación sindical; opiniones políticas; datos relativos a la salud, a la vida, a la preferencia u orientación sexual; datos genéticos o datos biométricos, entre otros, sujetos a regulación y dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona natural.
- **DATOS CONFIDENCIALES:** Aquellos datos que por su naturaleza no deben ser de conocimiento público o de terceros no autorizados, aquellos que estén protegidos por ley, por acuerdos de divulgación, a fin de salvaguardar información. En los casos de la **Administración Pública**, son aquellos datos cuyo tratamiento está limitado para fines de la administración o si cuenta con el consentimiento expreso del titular, sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales o por las normativas que las desarrollen. Los datos confidenciales siempre serán de acceso restringido.
- **ELIMINACIÓN O CANCELACIÓN DE DATOS:** Suprimir o borrar de forma permanente los datos almacenados en bases de datos, cualquiera que sea el procedimiento empleado para ello.
- **FICHA TÉCNICA:** Documento que contiene los registros, protocolos y reglas, relacionados al almacenamiento y tratamiento de los datos personales.
- **FUENTE ACCESIBLE:** Bases de datos que sean de acceso restringido o contengan reserva alguna a consultas, o que sean de acceso público, como las publicaciones estatales de carácter oficial, los medios de comunicación, los directorios telefónicos



y la lista de personas que pertenecen a un grupo de profesionales que contengan únicamente nombre, título o profesión, actividad, dirección laboral o comercial, al igual que información que indique su pertenencia a organismos.

- **MODIFICACIÓN DE DATOS:** Todo cambio en el contenido de los datos almacenados en bases de datos.
- **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:** Persona natural o jurídica, de derecho público o privado, lucrativa o no, que le corresponde las decisiones relacionadas con el tratamiento de los datos y que determina los fines, medios y alcance, así como cuestiones relacionadas a estos.
- **TITULAR DE LOS DATOS:** Persona natural a la que se refieren los datos.
- **TRANSFERENCIA DE DATOS:** Dar a conocer, divulgar, comunicar, intercambiar y/o transmitir, de cualquier forma y por cualquier medio, de un punto a otro, intra o extrafronterizo, los datos a personas naturales o jurídicas distintas del titular, ya sean determinadas o indeterminadas.
- **TRATAMIENTO DE DATOS:** Cualquier operación o complejo de procedimientos técnicos, de carácter automatizado o no, que permita recolectar, almacenar, grabar, organizar, elaborar, seleccionar, confrontar, asociar, disociar, comunicar, ceder, intercambiar, transferir, transmitir o cancelar datos, o utilizarlos en cualquier otra forma.



PRINCIPIOS

La Ley 81 de 2019 sobre Protección de Datos Personales en el artículo 2 define los siguientes principios generales en los cuales se inspiran y rigen la protección de datos de carácter personal, en cuanto a su interpretación y aplicación.

- **Principio de lealtad:** Los datos personales deberán recabarse sin engaño o falsedad y sin utilizar medios fraudulentos, desleales o ilícitos.
- **Principio de finalidad:** Los datos personales deben ser recolectados con fines determinados y no ser tratados posteriormente para fines incompatibles o distintos para los cuales se solicitaron, ni conservarse por tiempo mayor del necesario para los fines de tratamiento.
- **Principio de proporcionalidad:** Solo deberán ser solicitados aquellos datos adecuados, pertinentes y limitados al mínimo necesario en relación con la finalidad para la que son requeridos.
- **Principio de veracidad y exactitud:** Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de manera que respondan con veracidad a la situación actual del propietario del dato.
- **Principio de seguridad de los datos:** Los responsables del tratamiento de los datos personales deberán adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la seguridad de los datos bajo su custodia, principalmente cuando se trate de datos considerados sensibles, e informar al titular lo más pronto posible, cuando los datos hayan sido sustraídos sin autorización o haya indicios suficientes de que su seguridad ha sido vulnerada.
- **Principio de transparencia:** Toda información o comunicación al titular de los datos personales relativa al tratamiento de éstos deberá ser en lenguaje sencillo y claro, y mantenerlo informado de todos los derechos que le amparan como titular del dato.
- **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales están obligadas a guardar secreto o confidencialidad respecto de éstos, incluso cuando hayan finalizado su relación con el titular o responsable del tratamiento de datos, impidiendo el acceso o uso no autorizado.



- **Principio de licitud:** Para que el tratamiento de un dato personal sea lícito, deberá ser recolectado y tratado con el consentimiento previo, informado e inequívoco del titular del dato o por fundamento legal.
- **Principio de portabilidad:** El titular de los datos tiene derecho a obtener de parte del responsable del tratamiento una copia de los datos personales de manera estructurada en un formato genérico y de uso común.



TITULARES DE DATOS PERSONALES

El/los titular/es de la información personales es/son toda persona natural a la que se refieren los datos, es decir, el niño, niña y/o adolescente, sus cuidadores, tutores y/o terceros que ejerzan la patria potestad, guarda, crianza del niño, niña y/o adolescente y/o estén bajo su cuidado. La información recolectada será de todos los niños, niñas y/o adolescentes que se incluyan en la base de datos de la Senniaf por protección y solo tendrán acceso a su información sus padres, tutores, terceros debidamente autorizados y las autoridades competentes.

La Senniaf, como institución máxima garante de los derechos de la niñez y adolescencia, es la entidad autorizada en recolectar cualquiera información en favor del Interés Superior del niño, niña y/o adolescente en protección, su retorno a la vida en familia y en comunidad, por tanto, informará a los familiares y/o terceros debidamente autorizados de los titulares del tratamiento de datos personales, de ser necesario, luego de la solicitud correspondiente y de no vulnerar derechos como confidencialidad, intimidad, privacidad, las acciones que pueden ejercer de acuerdo con la Ley 285 de 2022 que crea el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia; el Código de la Familia y la Ley 81 de 19 de marzo de 2019 sobre Protección de Datos Personales.

La Senniaf, es la institución estatal encargada de la protección de los derechos de la niñez y adolescencia, por lo que podrá garantizar los siguientes derechos a favor de la información del titular de los datos personales, es decir del niño, niña y/o adolescente, en cuanto al tratamiento de los mismos.

- **Derecho de acceso.** Permite al titular obtener sus datos personales que se encuentren almacenados o sujetos a tratamiento en bases de datos de instituciones públicas o privadas, además de conocer el origen y la razón para los cuales han sido recabados.
- **Derecho de rectificación.** Permite al titular solicitar la corrección de sus datos personales que sean incorrectos, irrelevantes, incompletos, desfasados, inexactos, falsos o impertinentes.



- **Derecho de portabilidad.** Derecho a obtener una copia de los datos personales de manera estructurada, en un formato genérico y de uso común, que permita ser operado por distintos sistemas y/o transmitirlos a otro responsable.



RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

De conformidad con la Ley 81 de 2019, responsable es: *“el que define los fines y medios esenciales para el tratamiento del dato, incluidos quienes fungen como fuente y usuario”*. Pudiendo poner los datos en circulación o utilizarlos de cierta manera.

Para la implementación y mantenimiento exitoso de este Protocolo de Protección de Datos Personales en la Senniaf, es fundamental el compromiso y apoyo de todo el equipo de la Senniaf para generar una cultura organizacional de respeto y protección de la privacidad de los datos personales de los niños, niñas y/o adolescentes; por tanto, asegurar que el protocolo se mantenga en el tiempo y aplicable en todas las áreas de la institución.

En atención a lo anterior, cuando Senniaf obra como responsable de una Base de Datos, asumiendo los siguientes deberes:

- a. Garantizar a los titulares de datos el pleno y efectivo ejercicio del derecho de tratamiento de datos personales a través de los canales de atención establecidos para este fin.
- b. Adoptar el presente manual interno de políticas, reglamentos, resoluciones y procedimientos internos para salvaguardar la seguridad de los datos personales.
- c. Emplear la máxima diligencia en el tratamiento de los datos personales.
- d. Garantizar que cuenta con adecuadas medidas de seguridad técnicas y físicas o digitales en el tratamiento de los datos personales, ya sean estos físicas o digitales.
- e. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- f. *Actualizar la información*, en término máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibido, ya sea actualización de datos, revocatoria de autorización, etc.
- g. Garantizar que el tratamiento de los datos personales se realice según la finalidad establecida en las leyes de protección de los niños, niñas y/o adolescentes.
- h. Salvaguardar en todo momento la intimidad, buen nombre, y demás derechos similares del titular del dato.



- i. Informar inmediatamente cualquier incidente o vulneración que se presente con los datos personales del niño, niña y/o adolescentes a las autoridades correspondientes.
- j. No entregar los datos personales del niño, niña y/o adolescente a ningún tercero, salvo por disposición en las leyes.
- k. Contar con las medidas de seguridad tecnológica y/o física proporcional y necesaria de conformidad con el dato personal que trata.
- l. Designar oficialmente al interior de la Senniaf el responsable de controlar el cumplimiento del presente protocolo, y llevar el control del cumplimiento.
- m. Velar por la implementación efectiva de las políticas, normas y procedimientos establecidos por la Senniaf, para cumplir la Regulación Externa e Institucional en materia de Protección de Datos Personales. Igualmente, debe velar por la implementación de buenas prácticas para la gestión y protección de los datos personales de los titulares (niños, niñas y/o adolescentes, funcionarios, terceros parte del proceso).
- n. Estructurar, diseñar y administrar las buenas prácticas en materia de protección de datos que le permita a la Senniaf cumplir las normas sobre protección de datos, estableciendo los controles, su evaluación, revisión permanente y mejora continua.
- o. Promover y apoyar la elaboración e implementación de un sistema que permita gestionar los riesgos del tratamiento de datos personales de la Senniaf.
- p. Destinar recursos suficientes para el diseño e implementación del presente programa de protección de datos personales.

Responsables del tratamiento y acceso de datos dentro de la Senniaf:

Se incluye el detalle de los perfiles dentro del proceso. En el archivo adjunto se incorpora el detalle de los permisos asociados a cada uno de los roles dentro del sistema.

Rol	Responsabilidad
Administrador Organizacional	Administrador del sistema de la Senniaf
Sistema de Administración Interinstitucional	Administrador del sistema de Senniaf



Director/a y Sub director/a de la Senniaf	Supervisor general de los procesos
Director/a de Protección	Supervisor general del proceso
Asistente Administrativa de la DASP	Registrar demandas recepcionadas
Jefe restitución de derechos / Jefe Regional	Designar equipo de evaluación inicial y supervisión equipos técnicos
Equipo técnico Dirección de Atención y Servicios Preventivos o Equipo Regional	Evaluación inicial de la situación del niño, niña y/o adolescente
Jefe de Departamento de Convivencia Familiar	Designar equipo de evaluación integral y supervisión de equipos técnicos.
Equipo Convivencia Familiar o REGIONAL	Evaluación integral, Actualizar datos expediente, Diseño del Plan, Monitoreo de la ejecución del plan.
Equipo Técnico Albergue	Actualizar datos expediente, Informes vinculados al niño, niña y/o adolescente, salud, educación, preparación para el egreso
Equipo Técnico Familia Acogente	Actualizar datos expediente, Informes vinculados al niño, niña y/o adolescente, salud, educación, preparación para el egreso
Dirección de Adopción	Selección de la familia adoptiva y seguimiento post adopción
Dirección de Atención de Servicios Preventivos	Fortalecimiento de la familia
Equipo de Seguimiento (Dir. de Adopciones/Dpto. de Convivencia Familiar)	Realizar seguimiento del egreso del niño, niña y/o adolescente

Equipo de articulación / Estadísticas	Rol de solo reportes
Departamento de Informática	Adoptar adecuadas medidas de seguridad técnica en el tratamiento de los datos personales digitales.
Asesoría Legal	Lectura y análisis para procesos judiciales.

*Entiéndase por responsable del tratamiento cualquier usuario (persona/funcionario/institución) autorizado a acceder, ingresar, modificar, editar, actualizar cualquier dato del titular de la información.



TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL NIÑO, NIÑA Y/O ADOLESCENTE

Los datos personales del NNA obtenida y gestionadas por la Senniaf dentro de su expediente único en la plataforma primero tendrán el siguiente tratamiento:

- Realizar acciones propias y necesarias para la gestión del expediente digital del niño, niña y/o adolescente.
- Actualizar la información del niño, niña y/o adolescente de manera inmediata.
- Realizar acciones propias y necesarias para garantizar la funcionalidad del sistema de protección de datos de los niños, niñas y/o adolescentes.
- Comunicar a los usuarios del sistema los cambios significativos en los procesos y plataformas utilizados por la Senniaf.
- Detectar un posible uso no autorizado de los datos del niño, niña y/o adolescente y comunicarlo a las instancias correspondientes.
- Compartir información necesaria del niño, niña y/o adolescentes con socios estratégicos (Albergues, Familias de acogida, autoridades correspondientes.)
- Monitorear la plataforma donde se incorporan los datos de los niños, niñas y/o adolescentes y verificar que las mismas se alinean con lo establecido en este protocolo y la ley de protección de datos.



MARCO LEGAL Y NORMATIVO

El tratamiento de datos asociados a la protección de la confidencialidad, privacidad e intimidad de datos de los niños, niñas y adolescentes se basa en la Convención de los Derechos del Niño, Niña y Adolescente; la Ley 285 de 2022 que crea el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia; el Código de la Familia, la Ley 81 de 19 de marzo de 2019 sobre Protección de Datos Personales y su reglamentación mediante el Decreto Ejecutivo No. 285 de 2021 en Panamá y todas leyes aplicables en la materia.

Para finalizar, cabe destacar que toda la información personal del niño, niña y/o adolescente que se encuentra actualmente en la base de datos de la Senniaf ha sido obtenida de forma lícita en el desarrollo de su actividad gubernamental, que su recopilación se ha hecho y se hará siempre en atención al interés superior de la niñez y adolescencia legítimos y a criterios de cumplimiento normativo y que de forma periódica se realiza una verificación y actualización de los datos de los niños, niñas y/o adolescentes los cuales son tratados por el equipo asignado para el caso.



Manual de Usuario de Primero Panamá



Tabla de Contenidos

Control de versiones..... 4

1. Iniciar sesión en Primero..... 5

 1.1 Idioma de Primero 5

 1.2 En caso de olvidar la contraseña de ingreso a Primero 5

3. Cerrar Sesión 7

4. Flujo de Trabajo 8

5. Pantalla de inicio de trabajadores de casos 8

 5.1 Resumen..... 8

 5.2 Aprobaciones..... 9

 5.3 Casos Marcados 10

6. Pantalla de inicio de Jefes y Coordinadores Regionales 10

7. Pantalla de inicio de Directores..... 11

8. Bitácora 11

9. Pantalla de Indicadores Clave de Rendimiento (KPI) para Directores, Jefes y Coordinadores de Regionales..... 15

10. Reportes 16

11. Apoyo 17

12. Transferencias, Referencias y Asignaciones por tipo de usuario 17

 12.1 Transferencias 17

 12.2 Referencias Internas:..... 22

 12.3 Referencias a Servicios Externos: 24

 12.4 Asignaciones:..... 33

13. Crear un caso 34

14. Buscar un caso 35

 15. Cómo usar los filtros de búsqueda..... 36

16. Editar un Caso..... 37

17. Tipos de campos que se encuentran en Primero 37

 17.1 Campos de fecha:..... 37

 17.2 Campos de texto 40

 17.3 Área de texto 40

 17.4 Lista de selección 40

 17.5 Lista de selección múltiple..... 40



17.6 Campos obligatorios: 41

17.7 Subformularios:..... 41

17.8 Botón para adjuntar archivos 42

17.9 Botones de escoger una opción y preguntas sujetas a condiciones 43

18. Código de identificación del Caso..... 46

19. Trabajar offline 46

20. Marcas..... 48

21. Exportar Casos 51

21.1 Exportación por documento PDF 52

21.2 Exportación por archivo Excel 54

21.3 Deshabilitar Casos..... 56



Control de versiones

Cambio	Por	Fecha	Versión
Creación del Manual de Entrenamiento de Primero	Katherine Matthews (UNICEF)	Noviembre 2023	1



1. Iniciar sesión en Primero
2. Desde un navegador, ingresar al sitio <https://primero.senniaf.gob.pa/v2/login>
3. En los campos que aparecen colocar,
 - a. Nombre de usuario
 - b. Contraseña
4. Presionar **Iniciar sesión**

1.1 Idioma de Primero

La página debe aparecer en español. Si aparece en inglés, da click en el ícono  y seleccionar **“Español”**



Ilustración 1: Cambiar idioma de Primero

1.2 En caso de olvidar la contraseña de ingreso a Primero

1. Da click en la opción **“¿Olvidó su contraseña?”** que está debajo del botón de **Iniciar sesión**.



Ilustración 2: Opción de "Olvidó su contraseña"



2. A continuación, aparecerá una ventana con el título Restablecer Contraseña.

RESTABLECER CONTRASEÑA

✕

Primero enviará un vínculo de restablecimiento de contraseña a su dirección de correo electrónico

Correo electrónico *

✓ OK

✕ Cancelar

Ilustración 3: Ventana para ingresar correo electrónico para cambiar la contraseña

3. En el campo disponible deberás ingresar el correo electrónico asociado a tu usuario.
4. Dar click en **Ok**.
5. En la parte inferior de la pantalla aparecerá el mensaje “Solicitud para restablecimiento de contraseña, enviada”
6. En unos segundos llegará un correo electrónico para hacer el cambio de contraseña con un enlace. Dar click en el enlace.
7. Se generará una pantalla nueva en donde tendrá dos campos para colocar su contraseña nueva dos veces. Las contraseñas deben cumplir con estos requisitos:

- * Tener al menos 8 caracteres.
- * Contener tanto letras como números.

Recuerda que las contraseñas con personales y no se comparten. Dentro de Primero Panamá se registran todos los movimientos de los casos con el nombre del usuario que los realiza, por lo cual es importante mantener la confidencialidad de las contraseñas.

Al terminar de click en **“Guardar”**.

Set Password

Contraseña *

Confirmación de Contraseña *

✓ Guardar

Ilustración 4: Ventana para colocar la contraseña 2 veces



3. Cerrar Sesión

Para cerrar sesión en Primero Panamá debes dar click en la opción “Terminar Sesión” al final de la lista a mano izquierda.



Recuerda guardar los cambios realizados en los casos antes de terminar sesión. Los datos no guardados se pierden al terminar sesión.

Por seguridad, Primero cierra tu sesión después de 10 minutos de inactividad.



4. Flujo de Trabajo

- 1. Nuevo: se registra un caso nuevo
- 2. Evaluación: se realiza la evaluación inicial
- 3. Plan del Caso: se actualiza entre las fases de Medida de Protección y Evaluación Integral.
- 4. Provisión del Servicio: se actualiza cuando se está en la fase de servicios que se proporcionan a la familia en Plan de Acción.
- 5. Servicio Implementado: se actualiza cuando se hayan dado los servicios solicitados.
- 5. Cerrado: cierre del caso.

5. Pantalla de inicio de trabajadores de casos

La vista del tablero inicial en la pantalla de casos muestra la lista de casos a los cuales el usuario tiene acceso.

5.1 Resumen

Vamos a describir lo mostrado en la siguiente pantalla en el área de **Resumen**, en donde se muestran los contadores de casos en diferentes estados para el usuario en este ejemplo (Técnico de Atención Preventiva)

En la sección (1) *CASOS POR NIVEL DE EVALUACIÓN* tenemos una métrica de ALTO, MEDIO y BAJO. Este medidor se alimenta de la pregunta **Grado de limitación para el ejercicio del cuidado apropiado**. Si damos click en alguno de los 3 grados podremos ver los casos que están en cada uno.

Dando click en el número de identificación del caso el trabajador puede entrar al caso.

Luego, vemos la sección de (2) *MIS CASOS*. Aquí se cuentan la cantidad total de casos y cuáles han recibido cambios recientemente. Al dar click en alguno de las dos líneas podemos ver los casos mencionados.

- Cantidad total de casos asignados al usuario
- Cuantos son recientes o han sido actualizados





En la siguiente sección vemos (3) *COMPARTIDO CONMIGO* en donde tenemos:

- **Total de referencias:** total referencias que han sido enviadas a este usuario
- **Nuevas referencias:** referencias recientes
- **Transferencias esperando aprobación:** casos manejados por el usuario que están siendo transferidos a otra área. Más adelante veremos **Transferencias y Referencias**.

5.2 Aprobaciones

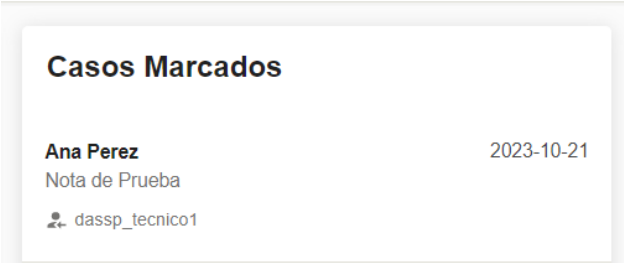


Evaluación Integral y Evaluación Inicial:

Muestra contadores de los casos que tengan aprobaciones pendientes de aprobar, rechazadas y aprobadas para las fases de aprobación Evaluación Inicial y Evaluación Integral.



5.3 Casos Marcados



Muestra la lista de Marcas dejadas en cada caso bajo el alcance del usuario, indicando quien lo creó y en qué fecha. Encuentra qué son las marcas y cómo se colocan en la sección 14.

6. Pantalla de inicio de Jefes y Coordinadores Regionales



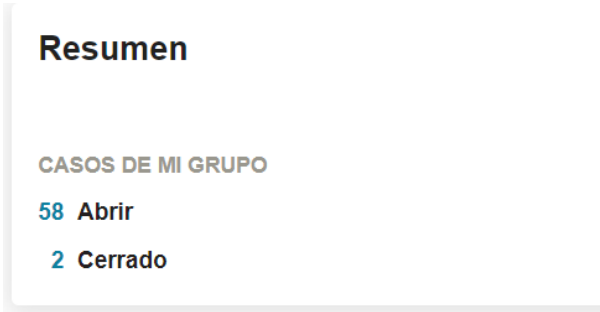
En la sección (1) *CASOS POR NIVEL DE EVALUACIÓN* tenemos una métrica de ALTO, MEDIO y BAJO. Este medidor se alimenta de la pregunta **Grado de limitación para el ejercicio del cuidado apropiado**. Si damos click en alguno de los 3 grados podremos ver los casos que están en cada uno.

En la sección (2) *CASOS DE MI GRUPO* tenemos el contador de la cantidad de casos que están siendo trabajados en mi equipo en estado Abierto y Cerrado. Si damos click en los números veremos los casos correspondientes a cada estado.

En la sección (3) *COMPARTIDO CONMIGO* vemos las Referencias nuevas y las Transferencias que se le han enviado a este usuario y están esperando aprobación. **Nota:** a los usuarios jefes o coordinadores regionales no se les hace referencias de casos.



7. Pantalla de inicio de Directores

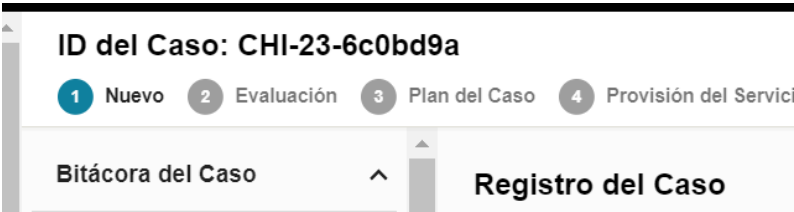


Los Directores solo podrán ver un resumen de los casos de su equipo. Sin embargo, tienen la pestaña de Indicadores de Rendimiento (sección 5 “Pantalla de Indicadores de Rendimiento para Directores, Jefes y Coordinadores Regionales”) en donde podrán ver más detalles del trabajo de su equipo.

8. Bitácora

Para cada caso en Primero Panamá existe una Bitácora que registra todos los movimientos de un caso. En esta bitácora se muestra cada acción, con el nombre del usuario que la realizó, fecha y hora

Al abrir un caso vemos la bitácora como el primer elemento en el menú de la izquierda:



Dando click en Bitácora del Caso se despliega una lista de opciones. Aquí tenemos:

- **Información de Registro:** información general del caso, incluyendo información de quienes tienen acceso al caso en ese momento, la fecha de creación del registro, fecha de su última actualización y otros datos.
- **Aprobaciones:** las aprobaciones por las que ha pasado el caso y las pendientes, si las hay. Al hacer click en esta lista de aprobaciones podemos ver la etapa de la solicitud, en este ejemplo, Evaluación Inicial, y quién la solicitó.



12-Oct-2023

Evaluación Inicial - Solicitud de Aprobación

^

Aprobación Solicitada Por

Evaluación Inicial

Solicitado Por

reg_tecnico1

Tipo de Plan de Caso

--

Cuando la solicitud ha sido aprobada vemos el estado a mano izquierda en verde “APROBADO” y quien la aprobó.

12-Oct-2023

Evaluación Integral - Aprobación

APROBADO

^

Aprobación Para

Evaluación Integral

Aprobado Por

coord_reg1

Comentarios de Gerente

--

- **Referencias:** las referencias a las que ha sido enviado el caso. Dependiendo del rol del usuario, aquí podrá accionar o solamente ver. En las pestañas de referencias se ve la fecha en la que se realizó, el estado de esta, quién la asignó, a quién, y notas de la referencia.

En este ejemplo estamos viendo una referencia de un caso desde el perfil de un trabajador de caso.



Referencias

12-Oct-2023

REFERENCIA

PENDIENTE

^

Destinatario(a)

alb1

Asignado Por

dpedr_d_jefe1

¿Se sobrescribe el consentimiento para compartir la configuración?

✓

 Sí

Servicio

--

Agencia

SENNIAF

Notas

Albergue.

En este otro ejemplo estamos desde el perfil de un jefe de área, quien puede ver la misma información que los demás usuarios, pero tiene el botón de  en la esquina derecha a lado del estado de la referencia:

Referencias

12-Oct-2023

REFERENCIA

PENDIENTE

⋮

^

Destinatario(a)

dpedr_tecnico3

Asignado Por

dpedr_d_jefe1

¿Se sobrescribe el consentimiento para compartir la configuración?

✓

 Sí

Servicio

--

Agencia

SENNIAF

Al dar click aquí se verá la opción para Anular esta referencia.

12-Oct-2023

REFERENCIA

PENDIENTE

Anular

^



Ahora, desde el perfil del técnico trabajador de caso podemos ver que las opciones en este botón son diferentes. Aquí el usuario puede aceptar o rechazar la referencia, considerando que si la rechaza perderá acceso al caso.

Referencias

12-Oct-2023

REFERENCIA

PENDIENTE

Aceptar

Rechazar

Destinatario(a)

dpedr_tecnico1

Asignado Por

dpedr_jefe1

¿Se sobrescribe el consentimiento para compartir la configuración?

✓

Sí

Servicio

--

Agencia

SENNIAF

Notas

--

- **Transferencias/Asignaciones:** aquí podemos ver las transferencias y asignaciones por las que ha pasado un caso. En cada acción en la lista podemos ver la fecha y autores de la transferencia o asignación, así como también el estado. Las opciones para cada movimiento dependerán del usuario.
- **Registro de Cambios:** en esta pestaña se ven todos los movimientos de un caso, desde su registro, en donde podemos ver los usuarios que realizaron los movimientos, fecha y hora.



Bitácora de Cambios

- 03-Nov-2023 17:01

Transfer Status de "Accepted" a "In Progress"

dassp_jefe1
- 03-Nov-2023 17:01

Other Assigned Users de "reg_tecnico1, dpedrd_tecnico1, dpedrd_tecnico2, dpedrd_tecnico3, alb1" a "reg_tecnico1, dpedrd_tecnico1, dpedrd_tecnico2, dpedrd_tecnico3, alb1, dpedrd_jefe1"

dassp_jefe1
- 03-Nov-2023 17:01

Users with direct access to this record de "dassp_tecnico1, reg_tecnico1, dpedrd_tecnico1, dpedrd_tecnico2, dpedrd_tecnico3, alb1" a "dassp_tecnico1, reg_tecnico1, dpedrd_tecnico1, dpedrd_tecnico2, dpedrd_tecnico3, alb1, dpedrd_jefe1"

dassp_jefe1
- 03-Nov-2023 17:01

Last time the record's owner changed de "02-Nov-2023 18:22" a "03-Nov-2023 17:01"

dassp_jefe1
- 02-Nov-2023 18:22

Record Owner de "dassp_jefe1" a "dassp_tecnico1"

kmatthews@unicef.org
- 02-Nov-2023 18:22

Full name of record owner de "Role Jefe de Departamento o Programa (DASSP - Departamento de Atención Preventiva) Demo 1" a "Técnico gestor de casos (DASSP - Departamento de Atención

9. Pantalla de Indicadores Clave de Rendimiento (KPI) para Directores, Jefes y Coordinadores de Regionales

En la primera sección, (1) NÚMERO DE CASOS REGISTRADOS vemos la cantidad de reportes generados por Regional y su distribución en meses, según el filtro ajustado arriba (2), que al darle click tiene las opciones:

- Ver los casos de los últimos 3 meses
- Ver los casos de los últimos 6 meses
- Ver los casos del último año
- Ver los casos de Todo el Tiempo
- Personalizado.

Si se selecciona **Personalizado** se mostrará una ventana para indicar el rango de tiempo deseado. Una vez tengamos este dato damos click en **Aplicar**.



Últimos 3 Meses

RANGO PERSONALIZADO DE FECHA

Una vez este cambio es aplicado, los datos se seleccionarán de entre las dos fechas a continuación.

Desde

01-Aug-2023

Hasta

31-Oct-2023

Aplicar

En la sección CIERRE DEL CASO vemos la métrica del porcentaje de casos y el tiempo transcurrido entre la apertura y el cierre de cada uno dentro de los rangos de tiempo de más de un mes, de 1 a 3 meses, de 3 a 6 meses, de más de 6 meses.

CIERRE DE CASO

11. Tiempo desde la apertura hasta el cierre del caso

Últimos 3 Meses

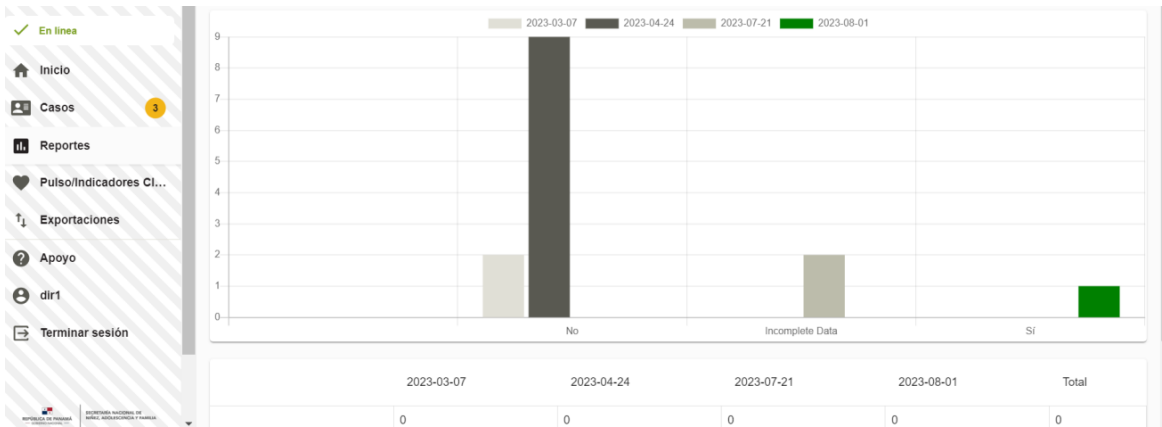
HORA	PORCENTAJE DE CASOS
> 1 Mes	0%
1 - 3 Meses	0%
3 - 6 Meses	0%
> 6 Meses	0%

10. Reportes

La sección de Reportes solo es visible para los Jefes de Departamento, Coordinadores Regionales, Directores, personal de Estadísticas y el Administrador del Sistema.

En esta sección se muestra una lista de los reportes que están disponibles para generar a partir de la data disponible en el sistema. Además, se pueden crear reportes originales que se pueden generar en el momento. El mismo se mostrará dentro de Primero.





Tenemos la opción de generar reportes con o sin gráficas, determinar el rango de fechas y luego de generar el reporte podemos descargarlo.

11. Apoyo



Aquí tenemos:

- Información de Contacto: en esta sección se muestra la información del usuario actual. Esto es configurado por el Administrador del Sistema cuando crea cada usuario.
- Términos de Uso de Primero:
- Código de Conducta para todos los usuarios de Primero: Lineamientos que debe seguir cada usuario que utiliza Primero. Esto aparece sólo en el primer inicio de sesión de cada usuario y debe ser aceptado para poder continuar.
- Cambios fuera de línea no enviados: se registrarán los cambios que se hicieron en un caso mientras se estuvo trabajando fuera de línea que por algún motivo no pudieron ser aplicados al volver a conectarse a Internet.

12. Transferencias, Referencias y Asignaciones por tipo de usuario

En Primero Panamá se siguen estas reglas en los movimientos de casos:

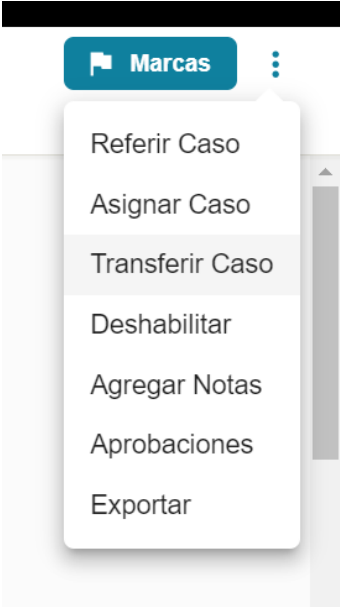
12.1 Transferencias

Se hacen sólo entre departamentos. Solamente los **Jefes de Departamento, Coordinadores Regionales y Directores** pueden hacer transferencias de casos hacia otros Departamentos. Las Transferencias le entregan la responsabilidad de un caso al Departamento que la acepta.

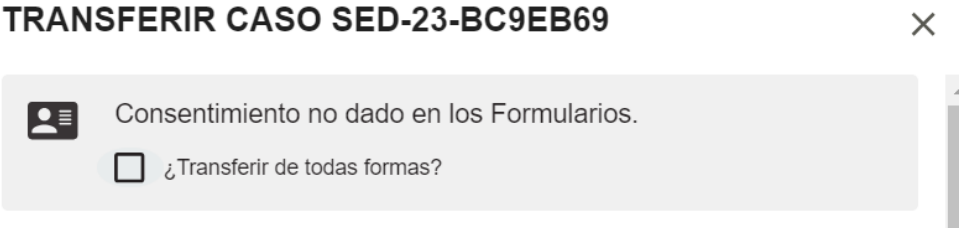
Para hacer una transferencia se siguen los siguientes pasos:



1. Al entrar a un caso damos click en el ícono de  en la parte superior derecha de la ventana y seleccionamos Transferir Caso



2. Aparecerá una ventana en donde inicialmente debemos seleccionar la opción “¿Transferir de todas formas?” para la línea Consentimiento no dado en los Formularios para activar el resto de la preguntas.



Nota: Primero, como plataforma creada para la gestión de casos de protección infantil, levanta esta notificación en cada movimiento de área o usuario que tenga un caso cuando identifica que no hay un consentimiento expreso en los formularios. Los formularios de SENNI AF no cuentan con solicitudes de consentimiento y por eso siempre aparecerá esta pregunta. Se puede proceder al darle click al cuadro de selección.

- La opción “¿Está transfiriendo a un sistema remoto?” está por defecto en el sistema ya que es posible conectar Primero Panamá a otros sistemas, pero no está disponible en esta implementación. La misma no es obligatoria de completar por lo que puede ignorarla.
- La opción “¿Tiene el consentimiento de la persona para hacer esta transferencia?” está por defecto en el sistema mas no es una pregunta obligatoria de completar por lo que se puede aprobar con un ✓ o ignorarla.



3. Siguiente, en Agencia seleccionamos a la Agencia a la que pertenece el usuario al cual estamos haciendo la transferencia:

TRANSFERIR CASO SED-23-BC9EB69

☐ ¿Está transfiriendo a un sistema remoto?

☐ ¿Tiene el consentimiento de la persona para hacer esta transferencia?

Agencia

MIDES

UNICEF

SENNIAF

4. A continuación, seleccionamos el usuario al que se le enviará la transferencia dando click en la lista desplegable, o también podemos escribir el usuario. Si el usuario no aparece en esta lista puede ser porque no tiene permisos para recibir transferencias o el usuario no existe en el sistema. Esto lo configura el Administrador del Sistema en la creación del usuario.

Destinatario(a) *

Notas

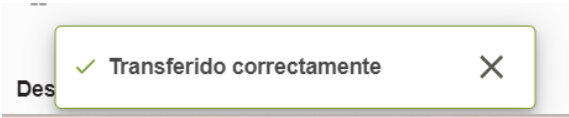
✓ Transferir

✕ Cancelar

5. En el cuadro de texto de Notas se pueden dejar comentarios sobre la transferencia que podrá ver la otra persona al recibir la solicitud.



6. Una vez tengamos todos los datos damos click en **Transferir**. Aparecerá un mensaje en la parte inferior de la pantalla indicando que la transferencia fue exitosa.



7. El caso le llega automáticamente al usuario a su correo electrónico y lo podrá ver en su Tablero. Desde Primero podrá Aceptar o Rechazar una transferencia.
- a. En el caso de que se rechace una Transferencia, la notificación llegará al usuario que hizo la transferencia.

Por ejemplo:

Las opciones disponibles en esta sección dependerán del rol del usuario. En este ejemplo de transferencia vemos que la misma está pendiente y tenemos el botón ⋮



Al dar click en este botón el usuario tiene la opción de Anular la transferencia. Esto es posible porque fue el mismo usuario el que la realizó:



Transferencias y Asignaciones

03-Nov-2023

TRANSFERIR

PENDIENTE

Anular

^

Destinatario(a)

dpedrd_jefe1

Asignado Por

dassp_jefe1

Si vamos al usuario al que le enviaron la transferencia del caso, al Aceptar la transferencia le aparece un mensaje indicando que, al aceptar, se convierte en el propietario del caso:

Transferencias y Asignaciones

03-Nov-2023

TRANSFERIR

PENDIENTE

⋮

^

✕

Al hacer clic en "Aceptar" usted acepta la responsabilidad de este caso; una vez hace clic en "Aceptar" se convierte en propietario(a) del registro en el sistema.

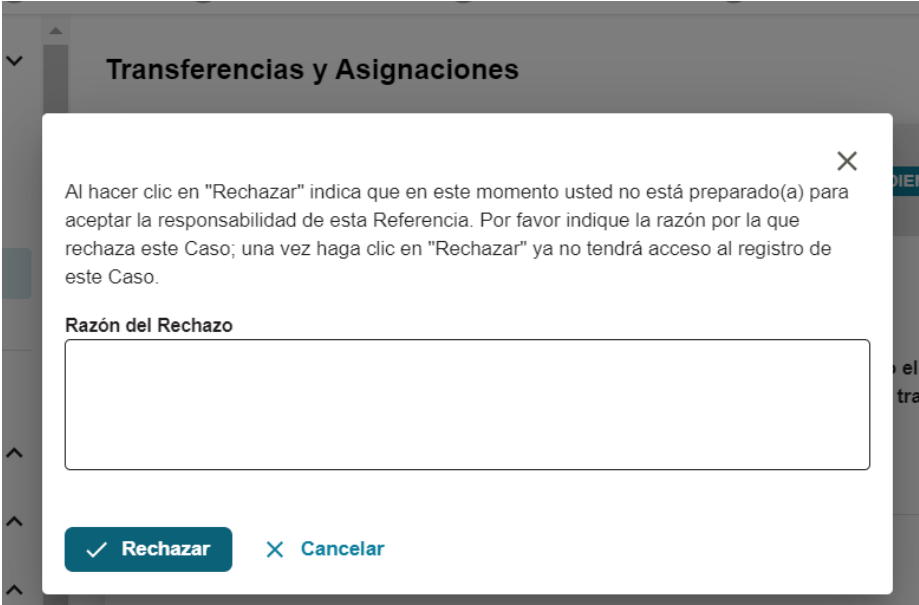
✓ Aceptar

✕ Cancelar

¿El consentimiento transferencia?

Si da click en Rechazar aparecerá una ventana para especificar la razón. Una vez se documente y se le de click a Rechazar, el caso retornará al usuario que hizo la transferencia.

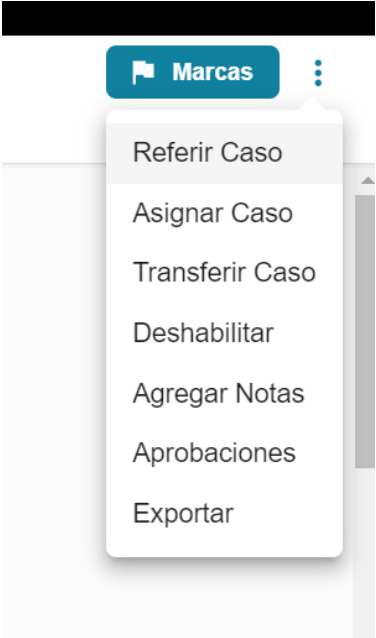




12.2 Referencias Internas:

Es la entrega de un caso que hace un Jefe de Departamento a su equipo técnico. La Referencia entre un equipo es un permiso temporal que se le puede dar a más de un usuario para que trabaje sobre un caso.

Para hacer una referencia interna seguimos estos pasos:



- 1. Entramos a un caso y damos click en el ícono de  en la parte superior derecha de la pantalla y seleccionamos Referir Caso.



2. Aparecerá una ventana en donde inicialmente debemos seleccionar la opción “¿Se refiere de todas formas?” para la línea Consentimiento no dado en los Formularios.

REFERENCIA CASO PAO-23-C362FEB

X

Consentimiento no dado en los Formularios.

☒ ¿Se refiere de todas formas?

Nota: Primero, como plataforma creada para la gestión de casos de protección infantil, levanta esta notificación en cada movimiento de área o usuario que tenga un caso cuando identifica que no hay un consentimiento expreso en los formularios. Los formularios de SENNIAF no cuentan con solicitudes expresas de consentimiento y por eso siempre aparecerá esta pregunta. Se puede proceder al darle click al cuadro de selección.

3. Las siguientes opciones no son necesarias de completar para hacer la referencia, pero pueden ayudar a reducir la búsqueda del usuario al que se hará la referencia.
- a. **Servicio:** a cuál servicio dentro de la agencia seleccionada pertenece el usuario al que se le hace la referencia. Si el usuario no está declarado dentro de un Servicio, no aparecerá en la lista. Se puede continuar sin seleccionar este campo. El usuario aparecerá bajo Destinatario si existe en el sistema.
 - b. **Agencia:** a qué agencia/institución pertenece el usuario
 - c. **Ubicación:** seleccionamos la ubicación que tiene asignada el usuario destinatario. Así como en la selección de Servicio: si el usuario no tiene una Ubicación configurada no podrá encontrarlo en la lista de Destinatarios. Se puede proceder sin este campo.

Servicio

Agencia

SENNIAF

Ubicación

4. En Destinatario seleccionamos el usuario de la lista desplegable o escribimos el usuario al que queremos hacer la Referencia.



Destinatario(a) *

dassp_tecnico3

Notas

✓ Referir

✕ Cancelar

5. Cuando tengamos la información necesaria entonces damos click en Referir. Un aviso sobre esta referencia le llegará al usuario automáticamente por correo electrónico.
- a. Las referencias no se pueden rechazar.

✦ Los usuarios que pueden referir casos a Albergues en **casos excepcionales** son:

- Jefe de Restitución de Derechos
- Jefe de Convivencia Familiar

12.3 Referencias a Servicios Internos y Externos:

El subformulario para hacer referencias a servicios externos se encuentra en el formulario *Plan de Acción*, bajo *Fortalecimiento del ámbito familiar en donde se integrará el NNA*. Este subformulario se usa para enviarle referencias de servicios externos a usuarios de instituciones que no utilizan Primero Panamá o también, a usuarios de SENNIAF que pertenecen a un área que proporciona servicios a las familias.



Inicialmente veremos las referencias de servicios *internos*:

- 1. En el formulario de “**Fortalecimiento del ámbito familiar al que se integrará al NNA**” vemos que en la parte de abajo tenemos un subformulario llamado “**Servicios y Programas existentes en SENNIAF y otras instituciones a los que se derivará la familia**” con un botón de **Agregar**.

Fortalecimiento del ámbito familiar al que se integrará al NNA

Seleccionar ámbito familiar escogido para integrar al NNA

(Seleccionar...)

Tiempo previsto para la adquisición de las aptitudes de cuidado requeridas y la integración familiar o constitución de vínculos significativos

(Seleccionar...)

Agregar Servicios y programas existentes en SENNIAF y otras instituciones a los que se derivará a la familia

+ Agregar

!

No se encontró Servicios y programas existentes en SENNIAF y otras instituciones a los que se derivará a la familia. Deben agregarse

- 2. Al dar click en el botón de **Agregar** se abrirá una pantalla en donde veremos los siguientes campos:



SERVICIOS Y PROGRAMAS EXISTENTES EN
SENNIAF Y OTRAS INSTITUCIONES A LOS QUE SE
DERIVARÁ A LA FAMILIA

1

Tipo de Respuesta

Provisión del Servicio

2

Tipo de Servicio

(Seleccionar...)

?

Guía

3

Notas sobre la razón de la referencia

Describe el motivo identificado, la frecuencia y el historial del mismo, los servicios relevantes anteriormente proporcionados y cualquier otro dato importante para el proveedor del servicio.

4

Resultado esperado del servicio solicitado

Describe cuál es el resultado esperado del servicio que se solicitó

1.

Tipo de Respuesta: está configurado fijo en Provisión del Servicio. No se puede modificar.
2.

Tipo de Servicio: encontramos la lista de servicios dentro y fuera de SENNIAF. En este caso vamos a seleccionar un servicio interno de SENNIAF como DASSP-Fortalecimiento Familiar.

SERVICIOS Y PROGRAMAS EXISTENTES EN
SENNIAF Y OTRAS INSTITUCIONES A LOS QUE SE
DERIVARÁ A LA FAMILIA

Tipo de Respuesta

Provisión del Servicio

Tipo de Servicio

DASSP - Fortalecimiento familiar

3.

Notas sobre la razón de la referencia: motivo por el cual se está solicitando la referencia y el historial de este, si se ha aplicado el servicio anteriormente y cualquier otro detalle importante sobre la referencia.
4.

Resultado esperado del servicio solicitado: descripción de lo que se espera luego de haberse implementado el servicio.



5. **Tipo de Referencia:** tenemos las opciones de Referencia Interna y referencia externa. Para este ejemplo usaremos Referencia Interna.

5

Tipo de referencia

(Seleccionar...)

6. **Remitido:** este campo se actualiza automáticamente una vez se haya hecho la referencia.

6

¿Remitido?

☐ Sí

7. **Nombre del proveedor del servicio:** usuario al que se le está solicitando el servicio referido. En este caso es una persona del equipo técnico de Fortalecimiento Familiar.

7

Nombre del proveedor del servicio

dasspff_tecnico1

8. Damos click en **Agregar**. Podemos ver que la solicitud del servicio se ha guardado como un registro en el formulario

Agregar Servicios y programas existentes en SENNIAF y otras instituciones a los que se derivará a la familia

+ Agregar

DASSP - Fortalecimiento familiar • dasspff_tecnico1

>

9. Guardamos dando click al botón de Guardar en la parte superior derecha.
10. Una vez se haya guardado aparecerá el botón de Referir en el registro.

Servicios y programas existentes en SENNIAF y otras instituciones a los que se derivará a la familia

DASSP - Fortalecimiento familiar • dasspff_tecnico1

Referir

>



11. Al dar click en **Referir** podremos ver que la ventana emergente trae la información que colocamos en el formulario de solicitud del servicio. Además, tenemos un campo para añadir notas si así lo necesitamos.

REFERENCIA CASO CHI-23-6C0BD9A

Consentimiento no dado en los Formularios.

☒ ¿Se refiere de todas formas?

Servicio

DASSP - Fortalecimiento familiar

Agencia

Ubicación

Destinatario(a) *

dasspff_tecnico1

Notas

12. Damos click en **Referir** en esta ventana.



Ahora entraremos al usuario al que se le hizo la referencia podremos ver que ahora aparece el caso en su lista de casos y en su Tablero de inicio:

En línea

Inicio

Casos1

Exportaciones

Apoyo

dasspff_tecnico1

Terminar sesión

Casos

Líneas por página201-1 de 1

☐	N° de Documento de Identificación (ID)	Nombre	Edad	Sexo	Fecha de Registro	
☐	CHI-23-6c0bd9a	Juan Carlos Díaz			04-Sep-2023	

Líneas por página201-1 de 1

Entramos al caso y vamos al a Bitácora. Bajo la pestaña de Referencias podemos ver el caso que acabamos de enviar. El usuario puede aceptarlo o rechazarlo. Vamos a aceptar la referencia.

Referencias

08-Nov-2023REFERENCIA

PEN

AceptarRechazar

Destinatario(a)

dasspff_tecnico1

Asignado Por

¿Se sobrescribe el consentimiento para compartir la configuración?

☒ Sí

Servicio

DASSP - Fortalecimiento familiar

Agencia

SENNIAF

Notas

--

Ahora, vamos al formulario de “Fortalecimiento del ámbito familiar al que se integrará al NNA” y entramos al registro de la referencia que se solicitó:



- 1. Ingresamos la fecha en la que el servicio fue implementado.
- 2. Podemos añadir comentarios sobre el servicio entregado.
- 3. Una vez se haya completado la información damos click en **Actualizar**, y luego en **Guardar**.

Para completar nuestras acciones e indicar que la referencia fue completada:

- 1. Vamos a la Bitácora de Casos y luego a Referencias
- 2. En el botón de  seleccionamos **“Realizado”**. Se mostrará una ventana en donde podemos dar comentarios adicionales de forma opcional.
- 3. Damos click en **Hecho**.

Referencias

08-Nov-2023

REFERENCIA

ACE

Realizado

▼

✕

Hacer clic en "Realizado" significa que usted ha completado el trabajo de referencia relacionado a este caso. Una vez usted hace clic en "Realizado" ya no tendrá acceso a este registro.

Notas sobre la referencia

✓ Realizado

✕ Cancelar

Al regresar al usuario que hizo la referencia podemos ver que el caso ahora tiene una marca amarilla.

☐	N° de Documento de Identificación (ID)	Nombre	 Edad	Sexo	Fecha de Registro	Trabajadora Social	Fotografía
☐	CHI-23-6c0bd9a	Juan Carlos Diaz			04-Sep-2023	dassp_tecnico1	



Entramos al Formulario de Fortalecimiento y ahora podemos ver que la referencia fue implementada:

Detalles de la Implementación
Servicio implementado Implementado
Fecha de resolución 08-Nov-2023 dd-mmm-aaaa
Notas del proveedor sobre la referencia --

Ahora veremos las referencias de servicios *externos*:

Las referencias a servicios externos, es decir, fuera de SENNIAF y para instituciones que no utilicen Primero, se hacen desde el mismo formulario de Fortalecimiento Familiar.

Fortalecimiento del ámbito familiar al que se integrará al NNA

Seleccionar ámbito familiar escogido para integrar al NNA

(Seleccionar...)

Tiempo previsto para la adquisición de las aptitudes de cuidado requeridas y la integración familiar o constitución de vínculos significativos

(Seleccionar...)

Agregar Servicios y programas existentes en SENNIAF y otras instituciones a los que se derivará a la familia

+ Agregar

!

No se encontró Servicios y programas existentes en SENNIAF y otras instituciones a los que se derivará a la familia. Deben agregarse

Al dar click en **Agregar** nos aparecerá la ventana para definir los detalles de esta referencia externa. En este ejemplo utilizaremos el programa Ángel Guardian como el servicio externo requerido.



SERVICIOS Y PROGRAMAS EXISTENTES EN SENNI AF Y OTRAS INSTITUCIONES A LOS QUE SE DERIVARÁ A LA FAMILIA

Tipo de Respuesta

Provisión del Servicio

Tipo de Servicio

MIDES - Angel Guardian

Guía

1

Notas sobre la razón de la referencia

Describe el motivo identificado, la frecuencia y el historial del mismo, los servicios relevantes anteriormente proporcionados y cualquier otro dato importante para el proveedor del servicio.

2

Resultado esperado del servicio solicitado

Describe cuál es el resultado esperado del servicio que se solicitó

1.

Notas sobre la razón de la referencia: motivo por el cual se está solicitando la referencia y el historial de este, si se ha aplicado el servicio anteriormente y cualquier otro detalle importante sobre la referencia.
2.

Resultado esperado del servicio solicitado: descripción de lo que se espera luego de haberse implementado el servicio.

3

Detalles de referencia externa

Es una referencia a un sistema o usuario externo?

☒ Sí

4

Proveedor de Servicio

Departamento de Atención

5

Agencia Implementadora

MIDES

6

Ubicación del Servicio

David, Chiriquí

3.

Tipo de referencia: para este ejemplo seleccionaremos **Referencia Externa**. Al tomar esta opción podemos ver como el formulario cambia. Ahora la siguiente sección se llama “Detalles de referencia externa”.
4.

Damos click en la cajilla de “¿es una referencia a un sistema o usuario externo?”
5.

Escribimos el nombre del departamento que va a proveer el servicio.
6.

Luego colocamos la ubicación en donde se dará el servicio.
7.

Damos click en **Agregar** y luego en **Guardar**.





Ahora podemos ver que en el registro aparece el botón de Referir.

Al dar click en **Referir** se abrirá una ventana con la información que ya completamos y solo debemos definir el Tipo de Destinatario.

Hacemos click en **Referir**

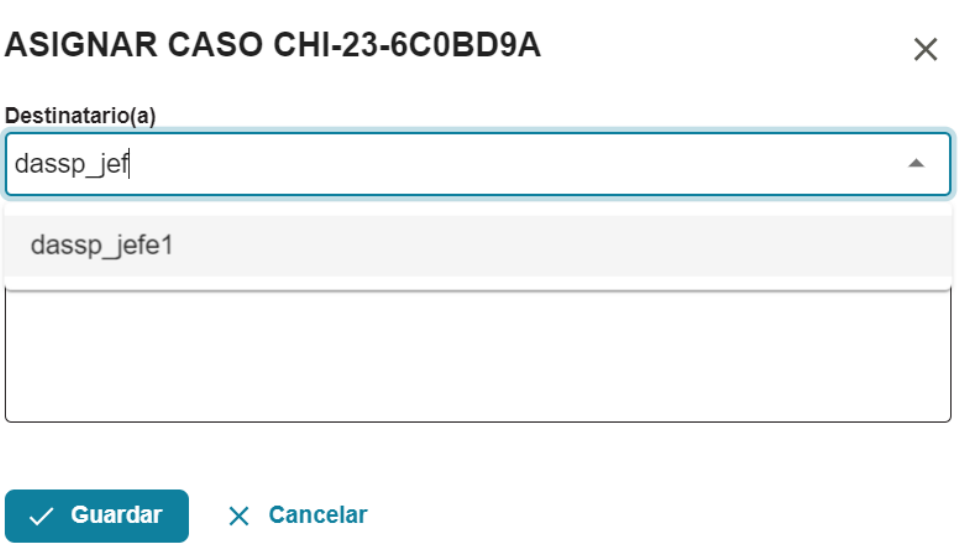
Automáticamente se descargará un **PDF** desde el navegador. Este PDF puede ser compartido con la agencia o institución que proveerá el servicio.

12.4 Asignaciones:

Es la entrega de la responsabilidad de un caso de un Director a un Jefe de Departamento o a un Coordinador Regional. Esto significa que el Jefe o Coordinador ahora tiene el poder de referir un caso a su equipo técnico y así mismo, de revocar un permiso a uno de estos usuarios referidos.

Para hacer una asignación seguimos estos pasos:

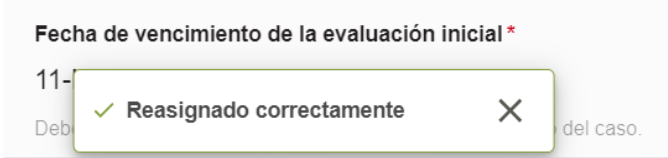
- 1. Entramos a un caso y damos click en el ícono de  en la parte superior derecha de la pantalla y seleccionamos Asignar Caso.



- 2. En el campo de Destinatario se busca el usuario de la persona a quien le vamos a asignar el caso o escribimos el usuario.
- 3. En el campo Notas podemos dejar comentario sobre la asignación del caso.



- 4. Una vez tengamos los campos necesarios completados podemos dar click en Guardar. Aparecerá un mensaje de confirmación de la asignación o reasignación del caso, según sea la situación.



- 5. El usuario destinatario podrá ver este caso en su lista de casos.

13. Crear un caso

- 1. En el menú a mano izquierda aparece la opción Casos. Dar click en esta opción.

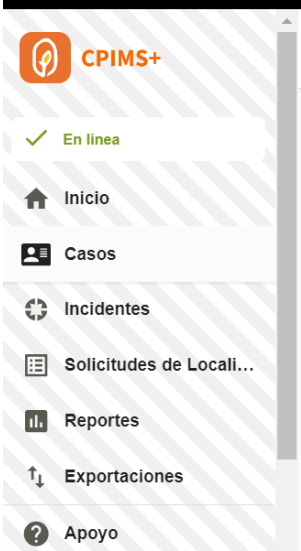


Ilustración 5: Menú de Primero

- 2. En pantalla se verán los casos disponibles para el usuario.
- 3. A mano superior derecha encontrarás el botón “Nuevo”. Dar click en el botón.



- 4. Dar click en el botón “Crear Nuevo Caso”



Crear Nuevo Caso

Ingrese el Número de Identificación (ID) a buscar para un registro existente *

Buscar casos existentes

¿Para qué? Para evitar la creación de casos duplicados.

+ Crear Nuevo Caso

Ilustración 6: Ventana de creación de un caso nuevo

5. A continuación, se muestran los formularios del Expediente Único.

14. Buscar un caso

1. Dar click en el botón “Nuevo”.

2. En el campo disponible ingresar alguno de los siguientes datos:

a. Nombre del NNA

b. Número de identificación del caso

Crear Nuevo Caso



Ingrese el Número de Identificación (ID) a buscar para un registro existente *

SED-23-70d3293

Buscar

¿Para qué? Para evitar la creación de casos duplicados.

Ilustración 7: Ventana en donde se ingresa el identificador del caso que se busca

3. Da click en **Buscar**.

4. Se mostrará la ventana con el caso encontrado.

☐	N° de Documento de Identificación (ID)	Nombre	☒ Edad	Sexo	Fecha de Registro	Trabajadora Social	Fotografía
☐	SED-23-70d3293		☒		20-Sep-2023		

Ilustración 8: Casos encontrados a partir del identificador

5. Para entrar en el caso da click en el número de identificación del caso.



15. Cómo usar los filtros de búsqueda

Para buscar un caso utilizando filtros tenemos el menú a mano derecha de la pantalla de la lista de casos. En este menú encontramos los filtros:

de

17. Sexo:

de

19. Nivel

el

Filtros

Búsquedas Guardadas.

Aplicar

Guardar

Limpiar

Rango de Edad:

Sexo

Evaluación Inicial

Nivel de Riesgo

Ninguna Actividad

Habilitado / Deshabilitado

Habilitado

Deshabilitado

7

1

2

3

4

5

6

9

8

16. **Rango de edad:** determina la búsqueda casos de NNA en los rangos 0-5, 6-11, 12-17, 18+ se puede seleccionar Femenino o Masculino
18. **Evaluación Inicial:** de acuerdo con el estado de la evaluación inicial – ya sea pendiente aprobación, aprobado o rechazado
- de Riesgo:** alto, medio o bajo
20. **Ninguna actividad:** por 3 meses o más
21. **Habilitado/Deshabilitado:** determinar si caso buscado está habilitado o deshabilitado

Una vez tengamos las características del caso que estamos buscando damos click en (7) Aplicar. Así

se mostrarán los casos que cumplen con estas características. Es necesario tener al menos 1 dato de esta lista para que se pueda hacer la búsqueda.

El botón (8) *Limpiar* borra los datos que hemos colocado en el filtro.
El botón (9) *Guardar* almacena estos parámetros para que puedan ser usados posteriormente.

Búsquedas Guardadas:
Al dar click en el botón Guardar en el menú de filtros se nos solicita el nombre de la búsqueda:

GUARDAR BÚSQUEDA

0 a 5 años con riesgo alto

✓ Guardar

✕ Cancelar

Luego, en la pestaña de **Búsquedas Guardadas** en el menú de filtros podemos encontrar esta nueva búsqueda y utilizarla posteriormente cuando sea necesario. Estas búsquedas guardadas se pueden borrar dando click en el botón del cesto de basura que se muestra a lado del nombre.



16. Editar un Caso

Cuando ingresamos a un caso encontramos en la parte superior derecha el botón de **Editar**. Para editar un caso damos click aquí y con esto se activarán los campos que el usuario puede modificar.



Este botón se transforma en un botón de **Guardar** cuando entramos en modo de edición. Podemos completar mas de un formulario antes de guardar. Al guardar, el botón regresa a ser el botón de **Editar**. Podemos editar un caso las veces que sea necesario, aunque hayamos pasado a otro formulario. Es decir, podemos regresar a un formulario ya guardado para editarlo si es necesario.



Para salir del modo de edición damos click en botón de **Cancelar**.

17. Tipos de campos que se encuentran en Primero

En Primero Panamá encontramos varios tipos de campo a lo largo de los formularios. Aquí definiremos cada uno y se explicará cómo se utilizan.

17.1 Campos de fecha: los campos de fecha están identificados por un ícono de calendario a mano derecha. Al dar click en cualquier parte del campo se abrirá un calendario. En este calendario podemos cambiar el año, mes y día de acuerdo con lo necesario.

Para cambiar el **año** damos click en el año que se encuentra en la parte superior izquierda del calendario.

Para cambiar el **mes** damos click en las flechas a mano izquierda y derecha. Considera que algunos campos de fecha están configurados para que no se puedan colocar fechas en el futuro.

Para definir un **día** damos click en el día necesario en el calendario y damos click en OK.



Por ejemplo:

Vamos a configurar la fecha de vencimiento de la evaluación inicial.

Fecha en que el caso fue identificado o reportado *

02-Oct-2023

dd-mmm-aaaa

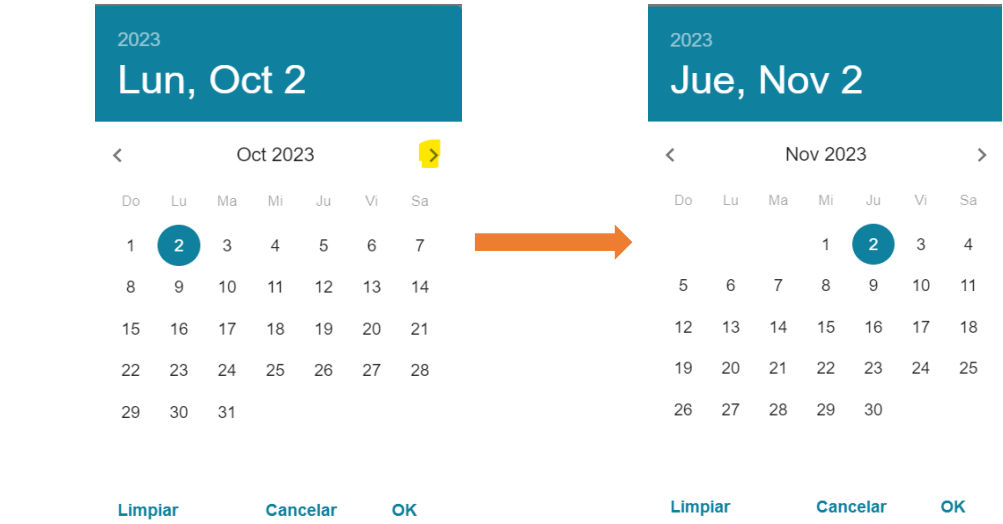
Fecha de vencimiento de la evaluación inicial *

Debe ser 30 días calendario a partir de la fecha de registro del caso.

La fecha de vencimiento de la evaluación inicial, y la misma debe ser un mes después de que fue reportado el caso.

Damos click en el campo de **Fecha de vencimiento de la evaluación inicial** y nos aparece una ventana de calendario para definir la fecha.

Ahora damos click en la flecha del mes a mano derecha para pasar al mes de noviembre, y seleccionamos el día 2, en donde se cumplen los 30 días.



Al presionar **OK** se guardará la fecha.



Fecha en que el caso fue identificado o reportado *

02-Oct-2023

dd-mmm-aaaa

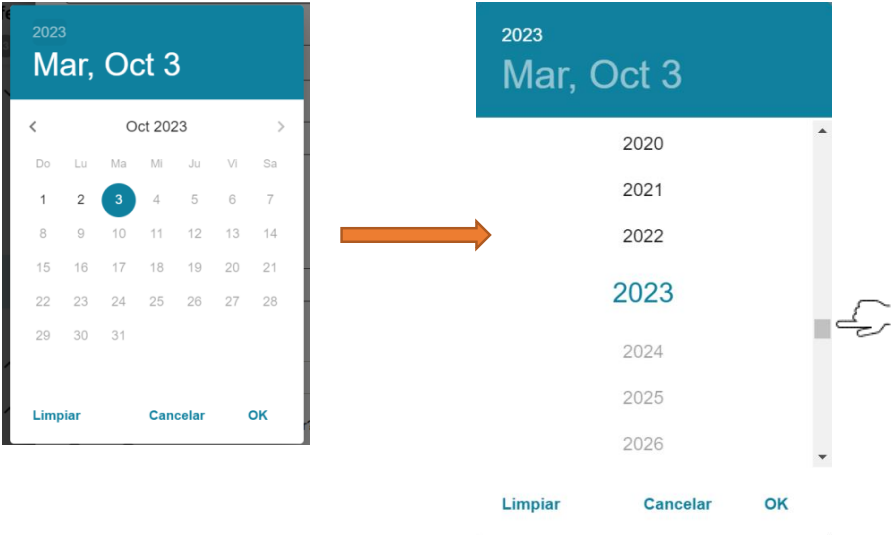
Fecha de vencimiento de la evaluación inicial *

02-Nov-2023

Debe ser 30 días calendario a partir de la fecha de registro del caso.

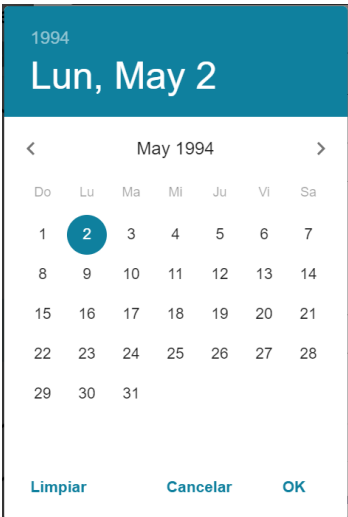
Veamos un ejemplo en donde necesitamos cambiar el año:

Estamos registrando la fecha de nacimiento de la madre del NNA visitado. Damos click en el año y nos aparecerá la lista de años para seleccionar. Para ir hacia adelante o hacia atrás usamos la barra de desplazamiento a mano derecha.



Al dar click en el año correcto y la ventana se regresará a mostrar el calendario completo. Una vez tengamos la fecha correcta damos click en **OK**.





17.2 Campos de texto

Son campos en donde se puede ingresar letras, números y símbolos. El campo no se extiende si se llega al límite de caracteres.

17.3 Área de texto

Son campos en donde se puede ingresar letras, números y símbolos. El campo se extiende si se llega al límite de caracteres de una línea.

17.4 Lista de selección

Son listas de datos en donde sólo se puede seleccionar una opción.

17.5 Lista de selección múltiple

Son listas de datos en donde se pueden seleccionar más de una opción. Se diferencia de la lista de selección cuando al seleccionar una opción la misma aparece con un **sombreado gris y con una pequeña x** y se ve la leyenda “seleccione todo lo que corresponda” a lado. Al dar click nuevamente en el campo se pueden seleccionar opciones adicionales. Si seleccionó una opción por error, de click en la pequeña **x** a lado de cada opción.

Por ejemplo:

Vía por la cual inicia la intervención

Solicitud de apoyo por parte de un familiar

Causa por la que se solicita la intervención a SENNIAF

El NNA y su familia están en situación de pobreza o pobreza extrema

Seleccione todo lo que corresponda



Observación:

Si al pasar el cursor por un campo aparece un símbolo como este  quiere decir que su usuario no está autorizado para cambiarlo o que el campo está bloqueado para ser completado automáticamente. Por ejemplo, el campo de edad en los subformularios de personas entrevistadas en la visita inicial se completa una vez se haya ingresado la fecha de nacimiento.

Fecha de Nacimiento *

03-Oct-1994



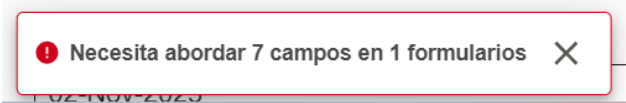
dd-mmm-aaaa

Edad *

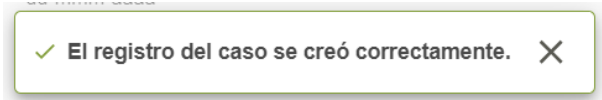
29

17.6 Campos obligatorios:

En los formularios de Primero Panamá encontrará que hay campos marcados con un asterisco rojo *. Estos campos son obligatorios y no podrá salvar los cambios realizados en el caso a menos que se completen. Al intentar guardar sin completar los campos obligatorios aparecerá un mensaje en la parte de abajo de la pantalla.



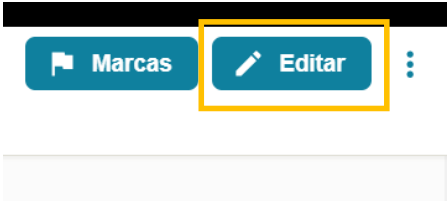
Una vez se hayan completado los campos necesarios se mostrará un mensaje de confirmación en la parte de debajo de la pantalla.



17.7 Subformularios:

Los subformularios son ventanas que se configuraron para añadir registros. Por ejemplo, registros de personas entrevistadas en las visitas.

Para editar estos campos y añadir un registro damos click primero en “**Editar**”, en la parte superior derecha de la ventana. Esto habilitará los campos para ser modificados.



Siguiente, damos click en “Agregar”

Detalles de los familiares del niño/a

Agregar Adultos entrevistados en la visita

+ Agregar

!

No se encontró Adultos entrevistados en la visita. Deben agregarse

Se abrirá una ventana con los campos a completar para crear el registro.

Adultos entrevistados en la visita

×

< Add and Return

× Cancelar

¿Qué vínculos tiene la persona entrevistada con el NNA? *

(Seleccionar...)

Nombre *

Apellido *

Teléfono *

Tipo de Documento *

(Seleccionar...)

Quando se hayan completado los campos del subformulario damos click en el botón “Añadir y Regresar” para guardar el registro y añadir otro, si es necesario. Para añadir otros damos click en “Agregar” nuevamente.

17.8 Botón para adjuntar archivos

En Primero encontrarás formularios que solicitan que se adjunten documentos, fotos, reportes, entre otros. Todos estos campos están acompañados de un botón como símbolo de más + .

Al dar click en el símbolo de + se abrirá una ventana en donde veremos el botón de “Seleccionar Archivo”.



AGREGAR ADJUNTE FOTO DEL NNA

×

Seleccionar Archivo

¿Es este el documento actual?

☐ Si

Nombre del Documento

dd-mm-aaaa

Comentarios

Guardar

Al dar click aquí se abrirá otra ventana para que seleccionemos el archivo que queremos subir.

Luego se seleccionarlo, debemos llenar los siguientes campos:

Nombre del documento: algunos archivos requieren una nomenclatura de nombre específico. Para conocer cuáles son por favor referirse al SOP.

Fecha: fecha de cuándo se está cargando el documento.

Comentarios: información adicional sobre el archivo adjunto.

No es necesario marcar la pregunta “¿Este es el documento actual?”.

Si se cargó el documento por error podemos usar el icono del basurero a mano derecha.

Al finalizar damos click en “**Guardar**”.

17.9 Botones de escoger una opción y preguntas sujetas a condiciones

En Primero encontramos preguntas en donde se debe responder con alguna de las respuestas proporcionadas. Por ejemplo, las preguntas de Sí o No. Dar click en el botón (similar a esto O) o en cualquier parte del texto selecciona la opción.

Algunas de estas preguntas activan otras secciones y preguntas a partir de una respuesta dada. Es decir, en algunas ocasiones podrás ver cómo al escoger una respuesta específica se generan cambios en el formulario.

Por ejemplo, en el formulario de Datos generales sobre el ingreso del NNA al albergue dentro de Medida de Protección tenemos la pregunta ¿Causas relacionadas con malos tratos?

Al seleccionar la opción “Sí” se muestra una lista para seleccionar los tipos de malos tratos.



¿Causas relacionadas con tipos de malos tratos?

☒ Sí ☐ No

Seleccione tipos de malos tratos

Seleccione todo lo que corresponda

Si respondemos que “No” la opción desaparece.

¿Causas relacionadas con tipos de malos tratos?

☐ Sí ☒ No

Algunas secciones completas están condicionadas a una respuesta de otro formulario. Por ejemplo, en **Medida de Protección** tenemos el formulario **Dispositivo o ámbito de cuidado alternativo**. Dentro de las opciones de la primera pregunta, “**Dispositivos o ámbitos de cuidado alternativo**” tenemos “**Albergue**”. Inicialmente la pregunta se ve así:

Dispositivo o ámbito de cuidado alternativo

Dispositivos o ámbitos de cuidado alternativo

(Seleccionar...)

Y la lista de formularios de Medida de Protección tiene estas opciones:

Medida de Protección

Dispositivo o ámbito de cuidado alternativo

Egreso proyectado

Cambio del dispositivo de cuidado alternativo inicial

Al seleccionar “Albergue” como medida de protección cambian las opciones de esta lista:



Medida de Protección 

Dispositivo o ámbito de cuidado alternativo

Egreso proyectado

Datos generales sobre el ingreso del NNA al albergue

Cambio del dispositivo de cuidado alternativo inicial

Ahora tenemos la opción “Datos generales sobre el ingreso del NNA al albergue”.

Por otro lado, si seleccionamos Familia Acogente se muestra un mensaje:

Dispositivo o ámbito de cuidado alternativo

Dispositivos o ámbitos de cuidado alternativo

Familia acogente 

Familia Acogente: Por favor continuar a los formularios de Evaluación Integral y completar las secciones de Salud.

La lista de opciones de Medida de Protección cambia nuevamente:

Medida de Protección 

Dispositivo o ámbito de cuidado alternativo

Egreso proyectado

Cambio del dispositivo de cuidado alternativo inicial



18. Código de identificación del Caso

Aquí es donde se genera el número de identificación del caso. Este número está formado por:

Código de 3 letras que identifica al área a cargo, un número aleatorio, el año en el que fue creado el caso. Aquí la tabla:

Área a cargo	Código	Número aleatorio	Año	Ejemplo
Sede	SED	456Y	22	SED-456Y-22
Bocas del Toro	BDT	78UI	22	BDT-78UI-22
Chiriquí	CHI	90X9	22	CHI-90X9-22
Herrera/Los Santos	HLS	87YU	22	HLS-87YU-22
Panamá Oeste	PAO	999P	22	PAO-999P-22
Colón	COL	746H	22	COL-746H-22
Darién	DAR	XHJ7	22	DAR-XHJ7-22
San Miguelito	SMI	678U	22	SMI-678U-22
Veraguas	VER	XUI7	22	VER-XUI7-22
Coclé	COC	890J	22	COC-890J-22

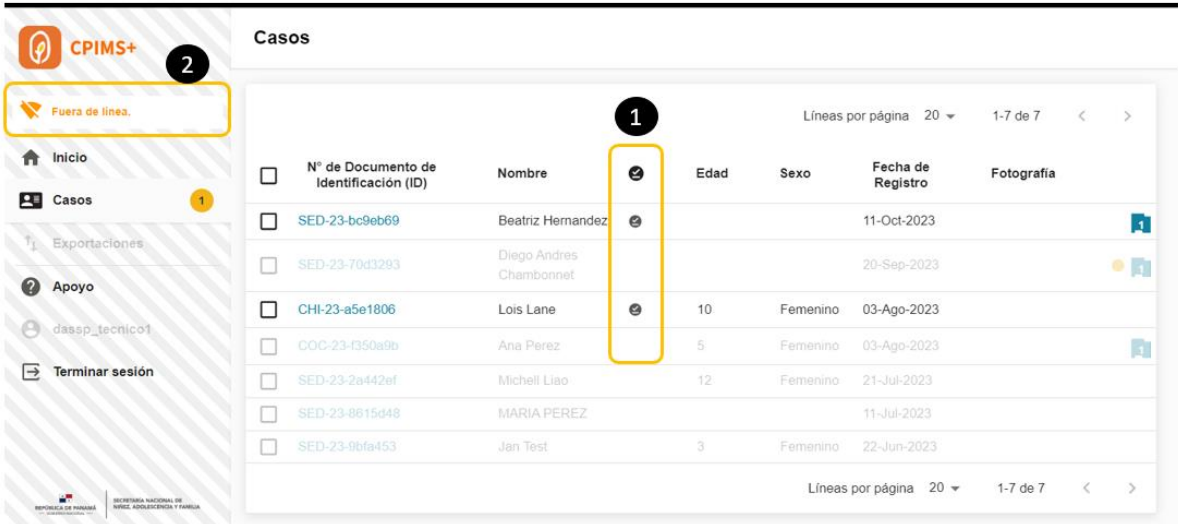
19. Trabajar offline

El trabajo offline en Primero es posible. En este modo de trabajo el usuario tendrá funcionalidades limitadas.

Antes de salir al terreno deberás tener conexión a internet. Una vez ingreses con tu usuario y contraseña accede a los casos en que necesitarás trabajar fuera de línea. También puedes marcarlo para trabajar fuera de línea dando click en  en el lado superior derecho de la pantalla y seleccionando la opción “Marcar para fuera de línea”. Los casos marcados de esta forma y aquellos a los que se hayan accedido



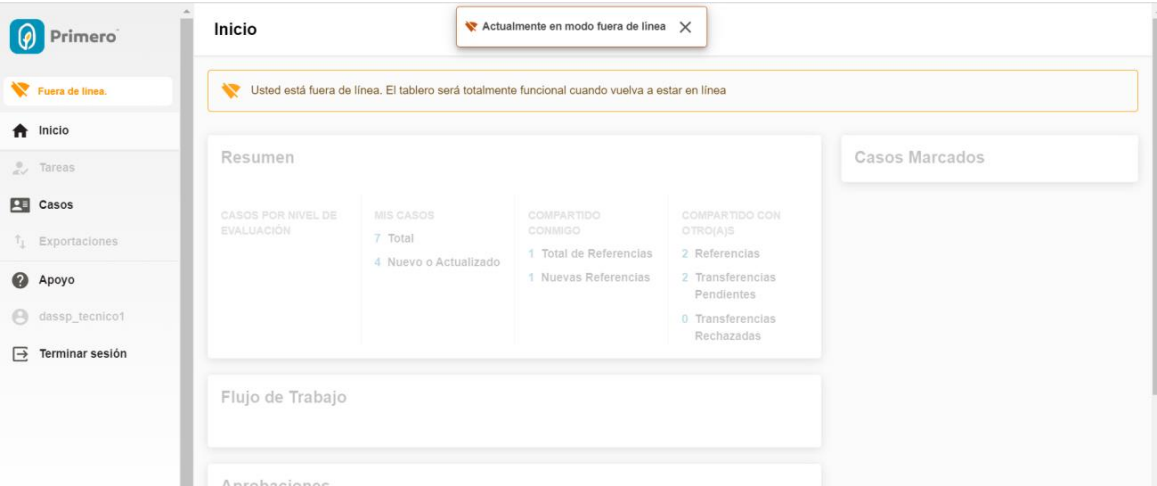
antes de quedar sin conexión son identificados con el icono indicado en el cuadro (1) en la siguiente imagen:



Cuando te encuentres sin conexión a internet los casos estarán disponibles y además Primero te indicará en la parte superior izquierda que estás trabajando en “modo fuera de línea” (2).

Si cierras el navegador (no cerrar sesión) e intentas ingresar a Primero Panamá podrás acceder a los casos marcados y trabajar en ellos. Una vez regreses a una conexión a Internet los cambios se subirán.

Primero Panamá avisará cuando la conexión se haya perdido mostrando un aviso temporal en la parte superior de la pantalla. El Tablero de Inicio no estará disponible en este estado.



✦ Consideraciones importantes:

- Cuando termines de trabajar en los casos estando fuera de línea no Termines sesión. Si debes cerrar el navegador puedes hacerlo.
- Los cambios realizados estando sin conexión se guardarán temporalmente en el equipo que utilices y se aplicarán una vez te conectes a internet nuevamente. Sin embargo, debes entrar al mismo dispositivo con el mismo usuario que realizó los cambios. Si se ingresa con un usuario distinto **los cambios guardados se perderán**.
- Primero Panamá no guarda tus credenciales en tu navegador por lo que deberás siempre ingresar a los casos para que estén disponibles fuera de línea mientras tengas conexión a Internet.

20. Marcas

Primero permite añadir “marcas” a los casos, que pueden ser usadas para dejar notas para uno mismo o para los demás trabajadores de caso.

Para añadir una marca a un caso, sigue los siguientes pasos:

1. Abre un caso
2. Da click en el botón “ Marcas” a mano superior derecha de la pantalla



3. Se mostrará una ventana en donde con 2 opciones: Marcas o Agregar Nueva Marca. Damos click en **Agregar Nueva Marca**.



4. Aquí veremos un cuadro de texto en donde podemos escribir la razón de la marca.

MARCAS

MARCAS

AGREGAR NUEVA MARCA

Razón de la Marca *

Máximo 255 caracteres

Fecha de la Marca

23-Oct-2023

✓ Guardar

El campo de Fecha de la Marca puede ser utilizada, si aplica, para indicar la fecha en la que la marca debe ser resuelta o atendida.

5. Una vez tengamos los datos completos damos click en **Guardar**.

Podemos ver que al guardar debajo de la pantalla aparece una notificación indicando que la marca se añadió correctamente. Además, podemos ver la descripción de la marca, el usuario que la creó y la fecha en la opción Marcas.



MARCAS

MARCAS

AGREGAR NUEVA MARCA

Marca de Prueba

dassp_jefe1

Fecha:

23-Oct-2023

Solucionar

09-Oct-2023

dd-mm-aaaa

Fecha de vencimiento de la evaluación inicial *

13-Nov-2023

Debe ser 30 días calendario a partir de la fecha de registro del caso.

Primer nombre

Beatriz

Observación: Si no se

favor completar el campo con

✓ Marca agregada correctamente

El botón **Solucionar** se utiliza cuando la marca haya sido resuelta. Únicamente el usuario que haya creado la marca podrá solucionarla.

Al dar click en **Solucionar** aparecerá una ventana con un campo de texto para indicar la solución de la marca:

SOLUCIONAR MARCAS

Solucionar Razón *

✓ Solucionar

✕ Cancelar

Al dar click en **Solucionar** se mostrará el historial de marcas solucionadas incluyendo la última y la razón de la solución indicada. También se muestran los usuarios que resolvieron cada marca.



Marcas Solucionadas		
	Marca de Prueba	Solucionada:
	dassp_jefe1	23-Oct-2023
Solucionar Razón: Marca de prueba solucionada		
	Marca 2	Solucionada:
	dassp_tecnico1	23-Oct-2023
Solucionar Razón: marca 2 solucionada		

21. Exportar Casos

En Primero Panamá es posible exportar casos. Para exportar un caso:

- 1. Abrir un caso
- 2. Dar click en el icono  a mano superior derecha de la pantalla y seleccionar Exportar



- 3. Aparecerá una ventana en donde seleccionamos el tipo de exportación requerido:



EXPORTAR

Tipo de exportación *

PDF

Excel

21.1 Exportación por documento PDF

Seleccionar Formularios a exportar: Nos permite exportar más de un formulario a la vez. En la lista se muestran todos los formularios y registros que son posibles de descargar.

Encabezado: podemos escoger uno de los encabezados mostrados en la lista.

Encabezado Personalizado: aquí podemos indicar el encabezado que queremos que se genere en el documento PDF. Por ejemplo, el caso a exportar es del niño Juan Pérez de la provincia de Chiriquí. Podemos colocar que el encabezado diga “CASO CHIRIQUÍ” (1). El encabezado siempre traerá el ID del caso (2) y la fecha en el que fue generado (3).

ID del Caso: 6c0bd9a
Impreso: 24-Oct-2023



CASO CHIRIQUI

Incluir logotipos: aquí marcamos si queremos o no que aparezca el logotipo que se muestra en la página de inicio de sesión. En este ejemplo, el logo es el de la SENNI AF (4)

¿Incluye otros logotipos?: si hay otros logotipos guardados en Primero Panamá aparecerán aquí.

Incluye líneas de firma para: en esta lista podemos seleccionar si queremos que en el PDF además se incluyan líneas de firma para la persona a quien se le entregará el documento, firma del trabajador de caso o de un cliente u otra persona interesada. Esta lista puede ser modificada por el Administrador del sistema.

Incluye líneas de firma para

Destinatario(a)

Trabajadora del Caso

Cliente



Así aparecen las líneas para firma:

Nombre del Destinatario(a)
Agencia del Destinatario(a)

Fecha

Nombre de la Trabajadora del Caso
Agencia de la Trabajadora del Caso

Fecha

Crear su propio nombre de archivo (Opcional): podemos escribir el nombre que queramos que lleve el documento al descargarse.

EXPORTAR

Tipo de exportación *

PDF

Seleccionar Formularios a exportar

Información pedagógica-educativa

Registro del Caso

Encabezado

Encabezado Personalizado

☐ ¿Incluye logotipos de implementación?

Esto incluirá logotipos que aparecen en el menú de navegación y en la página de inicio de sesión

☐ ¿Incluye logotipos de la Agencia?

¿Incluye otros logotipos?

✓ Exportar

✕ Cancelar



 Los documentos PDF exportados se guardan en la carpeta de *Descargas* de su dispositivo.

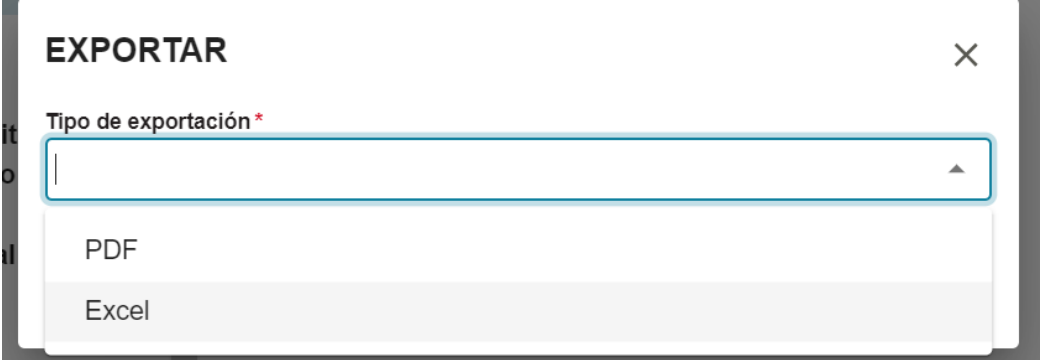
21.2 Exportación por archivo Excel

Para exportar un caso como archivo Excel seguimos los siguientes pasos:

- 1. Abrimos el caso que queremos exportar
- 2. Dar click en el icono  a mano superior derecha de la pantalla y seleccionar Exportar



- 3. En la ventana emergente seleccionamos la opción “Excel” de la lista



- 4. Luego aparecerá una ventana en donde tenemos los campos:
 - a. **Ingrese la contraseña que encriptará su archivo:** este campo es obligatorio de completar para asegurar que solo una persona con la contraseña podrá abrir el archivo.
 - b. **Cree su propio nombre de archivo:** puede definir un nombre para el documento si así lo requiere.
 - c. Una vez tengamos los campos completos damos click en **Exportar**.



EXPORTAR

Tipo de exportación *

Excel

Ingrese la contraseña que encriptará su archivo. *

La contraseña debe ser de al menos 8 caracteres. Esta contraseña estará asociada al archivo exportado y toda persona que en el futuro abra este archivo, deberá ingresarla.

Cree su propio nombre de archivo (Optativo)

✓ Exportar

✕ Cancelar

- d. Una vez demos click en **Exportar** veremos un mensaje en la parte inferior de la pantalla guiándonos: **“Generando archivo de exportación. Ir a la Página de Exportaciones para descargar”**

Casos1

Exportaciones

Apoyo

dpedrd_tecnico1

Terminar sesión

Evaluación inicial

Medida de Protección

Evaluación Integral

Plan de Acción

Informes de Seguimiento del Egreso

Cierre del Expediente

Registros Varios

Caso Reabierto?

☐ Si

Fecha de registro *

04-Sep-2023

dd-mm-aaaa

Fecha en que el caso fue identificado o reportado *

01-Oct-2023

dd-mm-aaaa

Fecha de vencimiento de la evaluación inicial *

✓ Generando archivo de exportación. Ir a la Página de Exportaciones para descargar ✕

- e. En el menú a mano izquierda vemos a pestaña **Exportaciones**. Damos click ahí



- f. En **Exportaciones** veremos este archivo en una lista en donde además se guardarán los demás archivos exportados en Excel que hayamos realizado.

Exportaciones

Archivo	Tipo	Iniciado
 cases-20231024.280528723.xlsx	Case	24-Oct-2023 17:28

Líneas por página 20 1-1 de 1

- g. Damos click en la línea de nuestro archivo para descargarlo en nuestro dispositivo.

 Los documentos Excel exportados se descargan en la carpeta de *Descargas* de su dispositivo.

21.3 Deshabilitar Casos

Primero Panamá no permite borrar casos, pero sí permite deshabilitar casos. Esta acción se realiza, por ejemplo, si el caso fue creado y guardado por error. Para deshabilitar un caso:

Marcas

Editar

Referir Caso

Asignar Caso

Transferir Caso

Crear Incidente

Cerrar

Deshabilitar

Agregar Notas

Solicitar Aprobación

Aprobaciones

Exportar

1. Nos vamos al botón de  a mano superior derecha y damos click en Deshabilitar.

2. Aparecerá una pantalla para confirmar la decisión.

DESHABILITAR CASO

X

Al hacer clic en OK el estado de este caso cambiará a Deshabilitado.

✓ Ok

X Cancelar

3. Al dar click en Ok aparecerá un mensaje confirmación abajo.

✓ Caso deshabilitado correctamente X



- 4. En la parte superior, en el área donde aparece el ID del caso, se indica que ese caso está deshabilitado.

ID del Caso: BDT-23-ed84867

 El caso está deshabilitado

¿Quiénes pueden deshabilitar y habilitar un caso? Los jefes de área y directores.

Los casos deshabilitados no se mostrarán en la lista de casos. Se puede utilizar el filtro de búsqueda para encontrarlos.

