

	DISEÑO Y ADOPCIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MARCO DEL MODELO PEDAGÓGICO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	M-DAL-PR-040
		VERSIÓN	01
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES CRÍTICAS DE CONVIVENCIA EN LA UPI CON LOS NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y JOVENES	PÁGINA	1 de 19
		VIGENTE DESDE	30/11/2023

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO	
OBJETIVO	Presentar los lineamientos para la prevención y el manejo ante posibles situaciones críticas, mediante la detección, valoración, atención e implementación oportuna de acciones que prevengan o controlen los riesgos que puedan afectar la vida e integridad de los Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes o del equipo de trabajo, y que mitiguen las afectaciones a la convivencia y a los bienes del IDIPRON.
ALCANCE	Inicia con la identificación de una situación crítica que requiere atención por parte de los equipos de trabajo de las Unidades de Protección Integral o Locaciones destinadas a la prestación de los servicios sociales de los Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes, la aplicación de las acciones establecidas, el informe de respuesta y control de la situación y termina con la implementación de acciones de mejora y seguimiento sobre una situación crítica que se ha presentado con los efectos residuales y lecciones aprendidas.

1. GLOSARIO	
Término	Definición
ACCIÓN SIN DAÑO	Enfoque ético que indaga por los valores y principios orientadores de la acción y se pregunta por las consecuencias y los efectos de estas. Propone una reflexión sobre los procesos de planificación, ejecución, evaluación de programas, proyectos humanitarios y de desarrollo para, por un lado, neutralizar o disminuir los impactos negativos de las acciones y los factores que agudizan los conflictos (divisores) y, por otro lado, fortalecer los impactos positivos y los factores que promuevan salidas no violentas a los conflictos (conectores). (Definición tomada de la sección de conceptos claves de la página institucional del Ministerio de Justicia, consultada en el link: ** https://www.minjusticia.gov.co/Conexi%C3%B3nJusticia/ComisariosdeFamilia/Conceptosclave/tabid/1069/Default.aspx?QuestionID=476&AFMID=5169)
AGRESIONES (PELEAS, RIÑAS, LESIONES) ENTRE NNAJ	Todo daño intencional causado en los espacios institucionales donde se genera un contacto físico o verbal que implica una reacción en la cual se involucran dos o más partes y se pone en riesgo la vida, integridad, dignidad y bienestar de los niños, niñas, adolescentes, jóvenes, profesionales o terceros. (Definición tomada de la sección de conceptos claves de la página institucional del Ministerio de Justicia, consultada en el link ** https://www.minjusticia.gov.co/Conexi%C3%B3nJusticia/ComisariosdeFamilia/Conceptosclave/tabid/1069/Default.aspx?QuestionID=476&AFMID=5169)
AMOTINAMIENTO	Alteración masiva de niños, niñas y adolescentes que se desarrolla en el espacio institucional y representa un nivel alto de riesgo o peligro para la población atendida, el recurso humano de la institución y el entorno. Los disturbios que se presentan en una situación de amotinamiento pueden incluir el vandalismo, la violencia y destrucción de instalaciones. (ICBF. Lineamiento Modelo de Atención para adolescentes y jóvenes en conflicto con la ley-SRPA., p. 184. **En https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/lm15.p_lineamiento_tecnico_modelo_de_atencion_para_adolescentes_y_jovenes_en_conflicto_con_la_ley-srpa_v4_0.pdf)
ATENCIÓN INDIVIDUAL	La atención individual establece un acercamiento entre el NNAJ y el/la profesional psicosocial; a través de esta interacción se identifican necesidades de abordaje frente a las situaciones referidas y se brinda una orientación que permita el trámite efectivo de las necesidades y/o requerimientos. (IDIPRON, 2022)
AUTORIDAD COMPETENTE PARA EL RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS	Es el (la) Defensor(a) de Familia, el (la) Comisario(a) de Familia o el (la) Inspector(a) de Policía, de acuerdo con las competencias establecidas en los artículos 96 al 98 de la Ley 1098 de 2006 (modificada por la Ley 1878 de 2018), y el artículo 2.2.4.9.2.1 del Decreto 1069 de 2015. Para los efectos de este documento estas autoridades son denominadas, genéricamente, como autoridades administrativas. (13 Código de la Infancia y la Adolescencia- Ley 1098 de 2006, artículo 96. 14 ICBF. Lineamiento Técnico Administrativo de Ruta de Actuaciones para el restablecimiento de derechos de niños, niñas y adolescentes con sus derechos inobservados, amenazados o vulnerados, v Op. Cit., p. 12) Artículos 96 al 98 de la Ley 1098 de 2006 (modificada por la Ley 1878 de 2018), y el artículo 2.2.4.9.2.1 del Decreto 1069 de 2015
CONDUCTA SUICIDA	Secuencia de eventos denominado proceso suicida que se da de manera progresiva, en muchos casos inicia con pensamientos e ideas que se siguen de planes suicidas y culminan en uno o múltiples intentos con aumento progresivo de la letalidad sin llegar a la muerte, hasta el suicidio consumado. (18 Ministerio de Salud y Protección Social. Boletín de Salud Mental - Conducta suicida. Bogotá. 2017. En: ** https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ENT/boletin-conducta-suicida.pdf)


	DISEÑO Y ADOPCIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MARCO DEL MODELO PEDAGÓGICO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	M-DAL-PR-040
		VERSIÓN	01
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES CRÍTICAS DE CONVIVENCIA EN LA UPI CON LOS NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y JOVENES	PÁGINA	2 de 19
		VIGENTE DESDE	30/11/2023

CONVIVENCIA	Es la capacidad de vivir juntos respetándonos y acatando las normas básicas que nos permiten interactuar con los demás (IDIPRON, 2022).
CRISIS	Hace referencia a “la reacción conductual, emocional, cognitiva y biológica de una persona ante un evento precipitante, que se constituye en un estado temporal de trastorno, desorganización y de necesidad de ayuda, caracterizado principalmente por la disrupción en la homeostasis psicológica del individuo y que aparece cuando una persona enfrenta un obstáculo a sus objetivos o expectativas vitales. En la crisis se pierde temporalmente la capacidad de dar una respuesta efectiva y ajustada al problema porque fallan los mecanismos habituales de afrontamiento y existe incapacidad para manejar las situaciones y/o dar soluciones a los problemas”21. Estas pueden ser 1) Derivadas del proceso evolutivo, tales como el ciclo vital y los procesos del desarrollo; 2) Derivadas de las circunstancias, son inesperadas, accidentales y dependen en mayor medida de factores ambientales, en estas se incluyen alteraciones por consumo de sustancias psicoactivas, alteraciones emocionales y alteraciones de la conducta como reacción ante la pérdida o amenaza de la fuente de satisfacción de necesidades básicas; y 3) Asociadas a la discapacidad mental, falta del medicamento especializado, cambios de ambiente, entre otras. Concepto adoptado en mesa de trabajo
DERECHOS AMENAZADOS	La amenaza consiste en toda situación de inminente peligro o de riesgo para el ejercicio de los derechos de todos los/as NNAJ. (IDIPRON, 2022)
ESCNNA	Sigla para Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes. Esta consiste en la utilización del cuerpo de un niño o niña o de su representación con fines de dominación, gratificación o lucro, a cambio de una retribución tangible o intangible, o de una promesa de retribución para el niño-a o para otra persona. El niño-a ese tratado como objeto sexual y mercancía. Es una forma de trato inhumano, cruel y degradante y, por lo tanto, asimilable a la tortura. Fundación RENACER- ICBF- UNICEF (2011)
ICBF	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, creado por la Ley 75 de 1968 y reorganizado conforme a lo dispuesto por la Ley 7 de 1979 y su Decreto Reglamentario No. 2388 de 1979. Es la entidad del Estado colombiano que trabaja por la prevención y protección integral de la primera infancia, infancia y adolescencia, el fortalecimiento de los jóvenes y las familias en Colombia, brindando atención especialmente a aquellos en condiciones de amenaza, inobservancia o vulneración de sus derechos
INTENTO DE SUICIDIO	La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el suicidio como: “todo acto destructivo, autoinfligido, no fatal, realizado con la intención implícita o explícita de morir”. Organización Mundial de la Salud (OMS, 2002)
INTERVENCIÓN SICOSOCIAL	Es un proceso de abordaje por psicología y/o trabajo social, que se establece con el fin de promover el mejoramiento de la calidad de vida a nivel individual y familiar, según las necesidades identificadas y acordes a su evolución en cada etapa del Modelo Pedagógico. (IDIPRON, 2022)
NNAJ	Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes.
PARD	Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos.
PREVALENCIA DE DERECHOS	De acuerdo con el artículo 9° de la Ley 1098 de 2006, en todo acto, decisión o medida administrativa, judicial o de cualquier naturaleza que deba adoptarse en relación con los niños, las niñas y los adolescentes, prevalecerán los derechos de estos y estas, en especial si existe conflicto entre sus derechos fundamentales con los de cualquier otra persona.
PREVENIR	Quiere decir, prever, preparar, predisponer cuanto es necesario para alcanzar unos fines propuestos, que todo esté listo y a tiempo, de modo que nada falte. Se trata de crear las condiciones positivas y los dispositivos necesarios para la consecución de una meta. En todo caso, desde la convivencia la prevención se entiende como un actuar e intervenir antes de que aparezcan tales situaciones para afrontar y neutralizar sus efectos. Concepto adoptado en mesa de trabajo
REVICTIMIZACIÓN	Se relaciona con la garantía de las víctimas (en especial de violencia sexual), de no ser vulneradas nuevamente durante el proceso de atención. En este sentido, una persona sobreviviente de violencias puede pasar por tres procesos de victimización a) victimización primaria que refiere a las consecuencias que sufre la persona sobreviviente como producto directo de la violencia; b) victimización secundaria hace referencia a los sufrimientos que la persona sobreviviente de violencia sexual, testigos y familia les infieren el personal de las instituciones encargadas de los procesos de atención integral, salud (profesionales en medicina, pediatría, ginecología, enfermería, psicología, trabajo social, personal administrativo, entre otros), justicia (policías, jueces, peritos, criminólogos(as), funcionarios(as) de instituciones penitenciarias, entre otros), y otros sectores implicados, al no tener claros los procesos y procedimientos para la restitución de derechos; c) victimización terciaria producto de la estigmatización que la sociedad realiza sobre el sobreviviente de violencia (en especial violencia sexual) luego del evento.


	DISEÑO Y ADOPCIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MARCO DEL MODELO PEDAGÓGICO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	M-DAL-PR-040
		VERSIÓN	01
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES CRÍTICAS DE CONVIVENCIA EN LA UPI CON LOS NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y JOVENES	PÁGINA	3 de 19
		VIGENTE DESDE	30/11/2023


	(7 adaptación del concepto elaborado por el Ministerio de Salud y Protección Social dentro del Modelo de Atención Integral en Salud para Víctimas de Violencia Sexual, Bogotá D.C., 2011, p. 104. En: https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/MODELO%20DE%20ATE%20NCI%20C3%93N%20A%20V%20C3%8DCTIMAS%20DE%20VIOLENCIA%20SEXUAL.pdf)
RIESGO	Es una medida de la magnitud de los daños frente a una situación peligrosa. El riesgo se mide asumiendo una determinada vulnerabilidad frente a cada tipo de peligro, debe distinguirse adecuadamente entre peligrosidad (probabilidad de ocurrencia de un peligro y, vulnerabilidad (probabilidad de ocurrencia de daños dado que se ha presentado un peligro). (8 Tomado de: Definición y evaluación de los riesgos para la salud, p. 11 y 12. En: https://www.who.int/whr/2002/en/Chapter2S.pdf)
SIMI	Sistema de Información Misional del IDIPRON.
SITUACIÓN CRÍTICA	Es la concurrencia de factores o agentes que afectan negativamente la convivencia pacífica. Algunas situaciones críticas de convivencia son agresiones físicas, psicológicas; hurtos; porte, consumo y venta de SPA; vandalismo e incumplimiento de normas.
SPA	Sustancias Psicoactivas
SRPA	Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente.
SUICIDIO	Muerte derivada de la utilización de cualquier método (envenenamiento, ahorcamiento, herida por arma de fuego o corto punzante, lanzamiento al vacío, a un vehículo o cualquier otra forma) con evidencia, explícita o implícita, de que fue auto infligido y con la intención de provocar el propio fallecimiento. Es un problema de salud pública, por su frecuencia cada vez mayor, por la pérdida de muchos años de vida que pudieron ser vividos y en general por sus graves consecuencias. (Ministerio de Salud y Protección Social. Modelo de atención para eventos emergentes en salud mental en el marco del sistema general de seguridad en salud. Bogotá, 2014).
UPI	Unidad de Protección Integral.
VÍCTIMA O EN RIESGO DE ESCNNA	“Según la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, y otros instrumentos internacionales toda persona menor de 18 años, sin distinción de género, raza o credo, que sea utilizada sexualmente por un adulto con la finalidad de obtener una ventaja o provecho de carácter sexual o económico, debe de ser considerada como víctima de explotación sexual comercial infantil (UNICEF, 2005). Por tanto, los Niños, Niñas y Adolescentes no provocan el abuso ni seducen a sus victimarios. Se trata de una situación de ventaja derivada de un desarrollo físico y mental mayor, de una relación que une al niño/a con su agresor, o de una relación en la que el abuso de poder los deja en total indefensión”. UNICEF (2005)
VIOLENCIA SEXUAL	Todo acto o comportamiento de tipo sexual ejercido sobre una persona a través del uso de la fuerza; la amenaza del uso de la fuerza; la coacción física, psicológica o económica; o cualquier otro mecanismo que anule o limite la voluntad personal aprovechando las situaciones y condiciones de desigualdad; y las relaciones de poder existentes entre víctima y agresor. Incluye aquellos casos en que el (la) agresor(a) obligue a la víctima a realizar alguno de estos actos con terceras personas. Todo acto sexual con persona menor de 14 años es considerado abuso en tanto no existe la capacidad de consentir y esto afecta su desarrollo personal, consecuentemente siempre será considerado violencia sexual. Las formas de coacción pueden ser chantaje, soborno, manipulación, entre otros. (Ley 1146 de 2007, Ley 1719 de 2014 y Ley 1257 de 2008. Definición aprobada en la sesión del 22 de junio de 2016 del Grupo Técnico Coordinador del SIVIGE.)


2. CONDICIONES GENERALES				
No.	Descripción			
1	Este procedimiento cuenta con un marco normativo en el que se encuentra:			
	TIPO	NÚMERO	TEMA	AÑO
	Constitución Política de Colombia	Art. 1	Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.	1991
	Constitución política de Colombia	Art. 44	En todo momento se tendrá en cuenta el interés superior de los Niños, Niñas y Adolescentes. Señala los derechos fundamentales y consagra en forma	1991

	DISEÑO Y ADOPCIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MARCO DEL MODELO PEDAGÓGICO INSTITUCIONAL		CÓDIGO	M-DAL-PR-040
			VERSIÓN	01
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES CRÍTICAS DE CONVIVENCIA EN LA UPI CON LOS NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y JOVENES		PÁGINA	4 de 19
			VIGENTE DESDE	30/11/2023

			expresa que los derechos de los niños prevalecen sobre los derechos de los demás y merecen protección especial.	
	Constitución política de Colombia	Art. 45	El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.	1991
	Decreto	1965	Por el cual se reglamenta la Ley 1620 de 2013, que crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar.	2013
	Ley	1098	Expide el Código de la Infancia y la Adolescencia. Su finalidad garantizar a los niños, a las niñas y a los adolescentes su pleno y armonioso desarrollo (Art.1). Su objeto establecer normas sustantivas y procesales para la protección integral de los niños, las niñas y los adolescentes, garantizar el ejercicio de sus derechos y libertades consagrados en los instrumentos internacionales de Derechos Humanos, en la Constitución Política y en las leyes, así como su restablecimiento (Art.2). Para todos los efectos de esta ley son sujetos titulares de derechos todas las personas menores de 18 años (Art.3). Establece un Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente (SRPA), especializado para administrar justicia en los casos de adolescentes en conflicto con la ley penal. Las sanciones dentro del SRPA cumplen una finalidad protectora, educativa y restaurativa (Art.139 y s.s.).	2006
	Ley	1622	Ley Estatutaria de Ciudadanía Juvenil cuyo objeto es establecer el marco institucional para garantizar a todos los y las jóvenes el ejercicio pleno de la ciudadanía juvenil en los ámbitos, civil o personal, social y público, el goce efectivo de los derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico interno y lo ratificado en los Tratados Internacionales, y la adopción de las políticas públicas necesarias para su realización, protección y sostenibilidad; y para el fortalecimiento de sus capacidades y condiciones de igualdad de acceso que faciliten su participación e incidencia en la vida social, económica, cultural y democrática del país.	2013
	Ley	1620	Por la cual se crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar.	2013
	Ley	1804	Por la cual se establece la política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia de Cero a Siempre y se dictan otras disposiciones.	2016
	Ley	1885	Por la cual se modifica la Ley estatutaria 1622 de 2013 y se dictan otras disposiciones.	2018
	Ley	2328	Por medio de la cual se establece la Política de Estado Para el Desarrollo Integral en la Infancia y Adolescencia. Todos por la Infancia y la Adolescencia.	2023
	Manual de Convivencia para las Modalidades de Atención	M-DAL-MA-024	Establecer los lineamientos para promover la convivencia democrática de todos los niños, las niñas, adolescentes, jóvenes (NNAJ) y los diferentes actores que desarrollan el modelo pedagógico del IDIPRON, que les permita ejercer libremente sus derechos y responsabilidades en los espacios que comprometen la misionalidad de la entidad, con enfoque diferencial desde las políticas públicas y la justicia restaurativa.	2023
2	Las personas que conforman el equipo de trabajo en cada UPI, sede o locación, son fundamentales en este proceso porque son ellos y ellas quienes realizan con los NNAJ, la promoción de conocimientos, actitudes y valores necesarios para resolver los conflictos de forma pacífica y prevenir situaciones críticas. La actuación de cada miembro del equipo de trabajo debe cumplir los requerimientos mínimos de oportunidad, eficiencia, legalidad y respeto en el proceso formativo de los Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes para el cumplimiento del Proyecto Pedagógico del IDIPRON. Es por esto, que todo servidor(a) o contratista del IDIPRON, es responsable de informar, denunciar o activar la ruta, según corresponda. No actuar pone en riesgo la integridad física y emocional de los Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes y es una falta en el ejercicio de las responsabilidades asumidas.			
3	Atender las siguientes normas mínimas: <div><div>1. Mantener la calma,</div><div>2. No se deben emitir opiniones, ni realizar juicios de valor o cuestionar al NNAJ sobre su actuación,</div><div>3. Se debe mantener la confidencialidad para salvaguardar la integridad de la persona afectada,</div><div>4. No considerar actuaciones riesgosas e innecesarias,</div></div>			

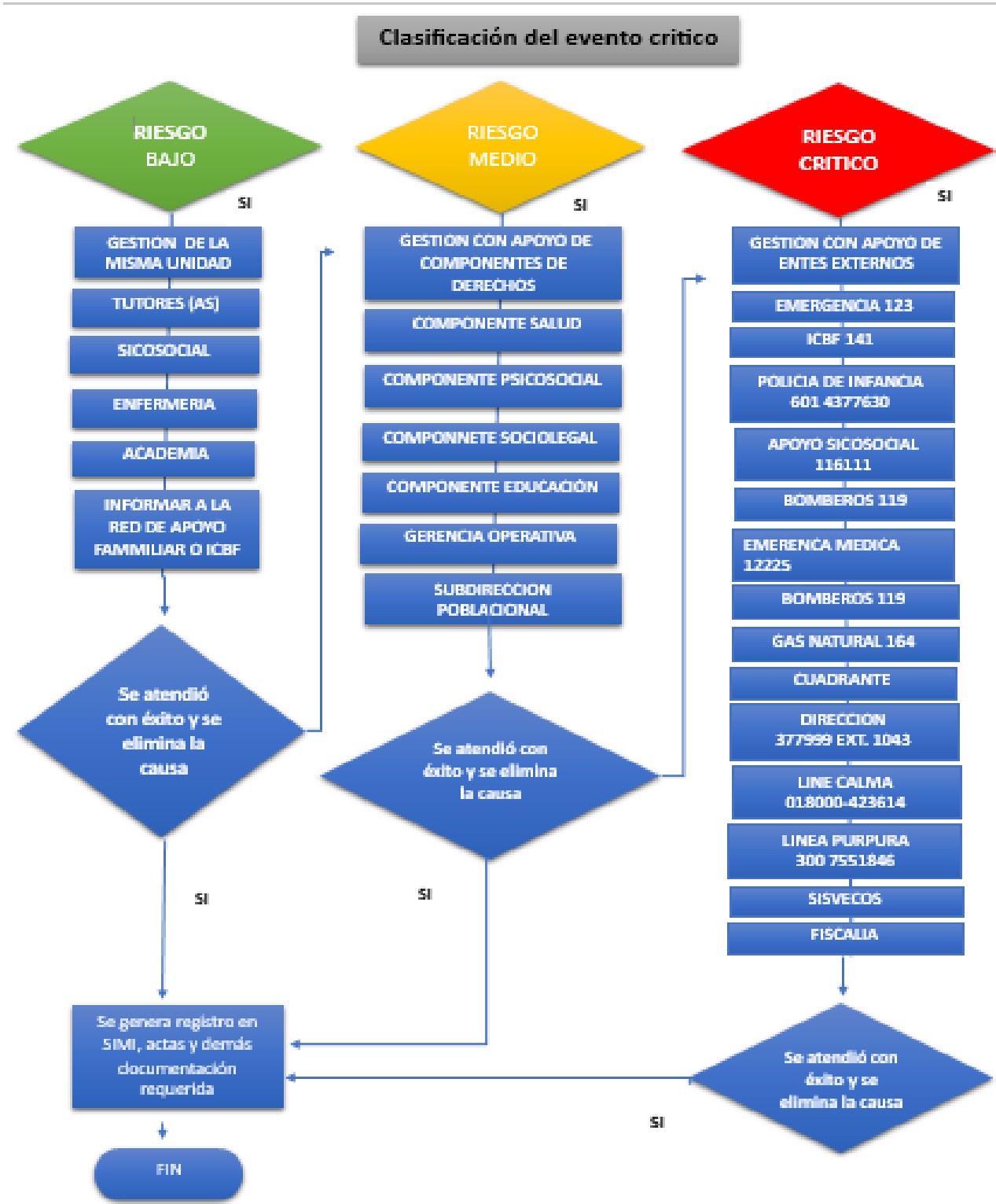
 <div>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL <small>Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud</small></div>	DISEÑO Y ADOPCIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MARCO DEL MODELO PEDAGÓGICO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	M-DAL-PR-040
		VERSIÓN	01
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES CRÍTICAS DE CONVIVENCIA EN LA UPI CON LOS NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y JOVENES	PÁGINA	5 de 19
		VIGENTE DESDE	30/11/2023

	<div>5. Comunicarse asertivamente para no generar mayor hostilidad,</div> <div>6. No responder con agresiones,</div> <div>7. En caso de robo de elementos de la UPI o artículos personales, no luchar por retener los objetos.</div>
4	Para las Unidades de Protección Integral ubicadas fuera del casco Urbano, en caso de existir un riesgo inminente del/la NNAJ en el cual se encuentre en riesgo vital, se deberá hacer uso del transporte institucional y/o el que se encuentre al alcance a fin de brindar una atención oportuna e inmediata ante la situación identificada.
5	<p>Solamente el Director General del IDIPRON o sus delegados serán los responsables de suministrar información a los medios de comunicación o los entes judiciales, en el caso que se requiera y de acuerdo con cada una de las situaciones críticas.</p> <p>Toda la información que se vaya a emitir deberá ser concertada con las áreas implicadas y debe contar con el aval de la Oficina Asesora de Comunicaciones, que es la dependencia encargada de realizar la estrategia de comunicaciones que se implementará dependiendo de cada situación y en cumplimiento del Manual de Crisis E-COE-MA-002.</p>
6	Con el acompañamiento de los componentes Psicosocial y de Salud, se debe realizar un plan de acción con estrategias para la contención emocional que permitan mitigar situaciones similares o derivadas de la situación crítica presentada, con el apoyo de otras instancias del IDIPRON o de otras instituciones u organizaciones distritales o nacionales. Este plan puede incluir temas prioritarios por abordar con los NNAJ, familias y el mismo equipo de trabajo. Además, se debe llevar a cabo seguimiento y verificación sobre el estado de salud del NNAJ afectado, en las Mesa de Seguimiento Misional de Unidad o Contextos en Modalidad de Atención Internado o Externado, según corresponda.
7	<p>En general, todo servidor(a) o contratista del Instituto debe tener en cuenta que:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Toda acción que se realiza con los Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes debe tener un carácter pedagógico.✓ Se deben conocer y respetar las normas de seguridad establecidas.✓ Se debe evitar toda estigmatización y se debe actuar con el mayor respeto ante los Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes.✓ Es indispensable ser precavidos con el manejo de la información, resguardando el principio de privacidad y confidencialidad.✓ Se debe participar activamente de las actividades de prevención de situaciones críticas tomando como base casos de la experiencia.✓ Es necesario aprender a cuidarse y cuidar a los demás. <p>Siempre se deben denunciar los actos que afectan la integridad física y emocional de los Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes, compañeros(as) y bienes del IDIPRON.</p>
8	<p>Para la elaboración de este protocolo se toma como referencia al Ministerio de Educación Pública, Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia UNICEF, quien en su libro Pautas generales para protocolos de actuación en situaciones de violencia y riesgo en los Centros Educativos (consultado en pautasgeneralesprotocolos18122015-1.pdf (mep.go.cr), establece tres etapas o momentos de atención de las situaciones críticas como lo muestra el gráfico 1.</p> <p>En el Antes (Prevención), se establecen estrategias que apuntan a prevenir situaciones críticas, promoviendo entornos seguros que faciliten el desarrollo y formación integral de los Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes.</p> <div><p>Etapas de las situaciones críticas</p><p>Gráfico 1</p></div> <p>En el Durante (Intervención) se encuentran la atención de las situaciones críticas cuando estas se materializan y requieren acciones para atender y superar la situación.</p>

	DISEÑO Y ADOPCIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MARCO DEL MODELO PEDAGÓGICO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	M-DAL-PR-040
		VERSIÓN	01
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES CRÍTICAS DE CONVIVENCIA EN LA UPI CON LOS NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y JOVENES	PÁGINA	6 de 19
		VIGENTE DESDE	30/11/2023

	<p>En cuanto al Después (Seguimiento) hace referencia a las lecciones aprendidas y al seguimiento de las medidas adoptadas después de ocurrida la situación crítica.</p>
9	<p>Respecto a la criticidad y actores que deben ser convocados en cada momento de la situación presentada, según la clasificación del evento crítico (gráfico 2), es preciso considerar:</p> <p>En la etapa de Prevención (el Antes), quien lidere la UPI, sede, locación o escenario público donde se presenta el evento convoca a:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ La empresa de seguridad a cargo de las instalaciones, la cual debe revisar los lugares en donde se encuentran las cámaras de seguridad, la atención de los puntos ciegos, los lugares que tienen elementos inflamables, el control y cuidado de objetos que se pueden convertir en armas. También se debe contemplar la seguridad en el ingreso y salida de la UPI, mediante la identificación y registro de las personas, así como la revisión de pertenencias.✓ Los equipos de trabajo en las UPI, Sede, Locación o escenario público deben realizar inspecciones periódicas para detectar posibles puntos de evasión, daños a equipos o instalaciones que puedan derivar en situaciones de riesgo, y sobre los cuales se pueden generar acciones preventivas. Se considera importante la comunicación al interior del equipo de las situaciones de conflicto que existan o estén surgiendo entre NNAJ en la dinámica diaria de la UPI; así mismo el acompañamiento en los espacios externos al aula de formación como el comedor y las zonas de ocio en las que pueden generarse situaciones de riesgo. En la Modalidad de Atención Internado se requiere realizar rondas en dormitorios con el fin de determinar situaciones que pongan en riesgo la integridad y vida de los y las NNAJ.✓ Así mismo se deben realizar acciones con la comunidad aledaña a la UPI, con las entidades, organizaciones y autoridades del sector, UPZ o localidad para que conozcan y apoyen la labor que se adelanta desde el IDIPRON con los NNAJ.✓ Los Componentes de derecho para desarrollar acciones pedagógicas encaminadas a favorecer una sana convivencia, tolerancia y resolución de conflictos.✓ Realizar abordaje de situaciones de conflicto de la cotidianidad entre Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes, por parte de los Componentes Psicosocial y Sociolegal, brindando pautas y herramientas para prevención de escenarios de riesgo para toda la comunidad.✓ El Componente de Salud con el fin de adelantar seguimiento de las afiliaciones al SSGS, a las citas médicas, control de medicamentos y revisión continua de adherencia a tratamiento que presenta la población atendida.✓ Las Mesas de Seguimiento Misional de las Unidades y Contextos en Modalidad de Atención Internado y Externado, como espacio de socialización de situaciones relevantes, diálogo y estudio de casos, donde se revisan riesgos y se establecen estrategias colectivas de prevención de situaciones críticas. <p>Durante la ocurrencia de la situación crítica, denominada etapa de Intervención, quien lidere la UPI, sede, locación o escenario público donde se presenta el evento:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Acudir al reporte de la situación como una estrategia que permite generar articulaciones intra e interinstitucional para dar respuesta de manera inmediata.✓ En esta etapa se pueden configurar tres (3) tipos de riesgo (ver gráfico 2): Riesgo Bajo, que puede ser atendido por el equipo del espacio donde se presenta el evento; el Riesgo Medio, que puede tramitarse con los diferentes componentes y contextos del Instituto; y el Riesgo Crítico, que requiere acudir a otras instancias distritales o nacionales para superar la dificultad.✓ En todos los casos se debe socializar el procedimiento de actuación frente a situaciones críticas haciendo uso de las herramientas tecnológicas que se encuentren a disposición lo cual permita mantener informado a los y las involucrados para la toma de decisiones, se debe delegar a una persona para canalizar la información oficial de las situaciones críticas en tiempo real y se debe proceder conforme a las actuaciones descritas en este Manual. <p>En la etapa de Seguimiento (el Después), quien lidere la UPI, sede, locación o escenario público donde se presenta el evento, implementará las acciones de mejora para reducir la posibilidad de que se presente nuevamente esta situación.</p>


Gráfico 2
Reporte de Situación Crítica

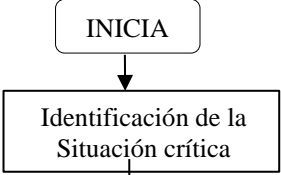
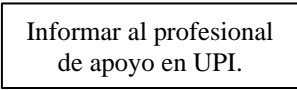
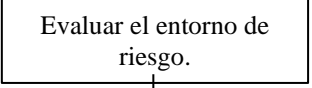
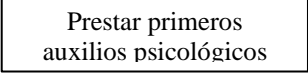
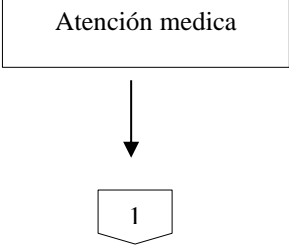



El procedimiento de atención se establece para cinco situaciones críticas que se pueden presentar en las Unidades de Protección Integral, no son las únicas, pero si son situaciones que se han materializado y por lo cual se requiere generar un proceso de atención:


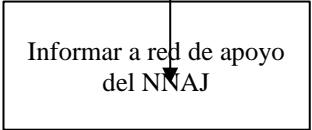
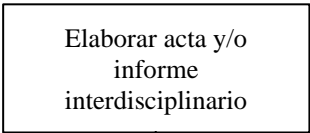
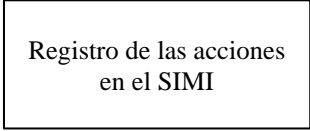

10


- 1.1. ACTUACIÓN EN INTENTO DE SUICIDIO DE UN NIÑO, NIÑA, ADOLESCENTE O JOVEN.
- 1.2. ACTUACIÓN EN CASO DE AMOTINAMIENTO DE LOS NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES O JOVENES
- 1.3. ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE VIOLENCIA ENTRE PARES (PELEA, RIÑA O LINCHAMIENTO)
- 1.4. ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE VIOLENCIA DE NNA CON SERVIDORES Y SERVIDORAS.
- 1.5. ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE VIOLENCIA QUE PROVIENEN DE PERSONA(S) EXTERNA(S)

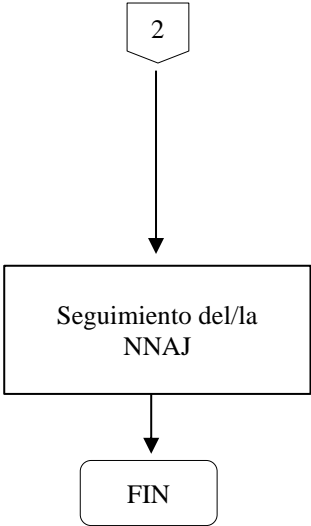
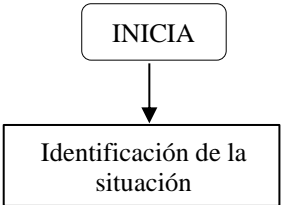
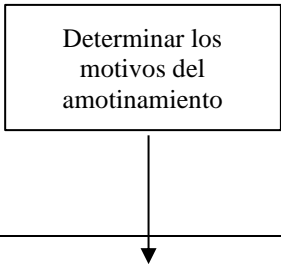
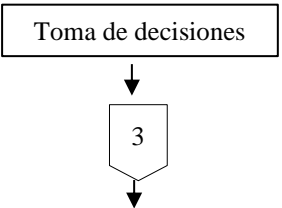
	DISEÑO Y ADOPCIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MARCO DEL MODELO PEDAGÓGICO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	M-DAL-PR-040
		VERSIÓN	01
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES CRÍTICAS DE CONVIVENCIA EN LA UPI CON LOS NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y JOVENES	PÁGINA	8 de 19
		VIGENTE DESDE	30/11/2023


2. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DURANTE LA SITUACIÓN CRÍTICA						
No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
1. ACTUACIÓN EN INTENTO DE SUICIDIO DE UN NNAJ						
1.1		Ante la identificación de un intento de suicidio es necesario establecer las circunstancias en las que están ocurriendo los hechos, para lo cual el equipo de trabajo que se encuentre en el momento con el NNAJ.	La persona que identifica la situación (Primer respondiente).			Max:10m Min: 5m Prom: 7m
1.2		La persona que identifica la situación crítica deberá informar la al/el Profesional de Apoyo de la Unidad, Sede, Locación, quien será la persona encargada de activar la respuesta institucional con el árbol de llamadas de acuerdo con la situación presentada.	La persona que identifica la situación (Primer respondiente).			Max: 10 m Min:5 m Prom: 7m
1.3		Verificar en el contexto de riesgo la presencia de objetos potencialmente peligrosos como elementos tóxicos, armas cortopunzantes, medicamentos, elementos inflamables para provocar explosiones, incendios entre otros. A fin de impedir que con ellos se cause un daño mayor propio o de terceros.	La persona que identifica la situación (Primer respondiente).	X	Revisar la clasificación de la atención de las situaciones críticas para establecer la que se requiera.	Max:10m Min: 5m Prom: 7m
1.4		El /la primer respondiente deberá acompañar a través de ejercicios de respiración, facilitar y permitir la expresión de emociones y sentimientos. Así mismo deberá persuadir o posponer las decisiones del/la beneficiaria. Ver documento interno Lineamiento Técnico de Salud Mental M-DAL-DI-066.	La persona que identifica la situación (Primer respondiente).			Max:20m Min: 10 m Prom: 15m
1.5		Si se requiere brindar atención en primeros auxilios en salud, el (la) auxiliar de enfermería, o ante su ausencia la persona que atienda la situación, hasta que el/la auxiliar de enfermería se presenta al lugar para asumir el rol de su competencia, da aplicación al documento Intervención en caso de Accidente o Fallecimiento del NNAJ - M-PSS-IN-022. Si se está ante una lesión causada por un golpe, por una herida, se debe acudir lo más pronto posible a la unidad médica más próxima a la UPI para la atención inmediata del/la NNAJ, de acuerdo con el instructivo referido. Se debe solicitar ambulancia a los servicios de urgencias de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, línea de emergencias nacional 123. Si no hay respuesta oportuna, trasladar al	Auxiliar de enfermería y/o persona que atendió la situación.		Control de Atenciones, Acciones y/o Seguimientos M-PSS-FT-078 Registró Diario de Enfermería M-MSD-FT-033. Reporte de accidentes M-MSD-FT 035.	Max: 90m Min: 45m Prom:70m


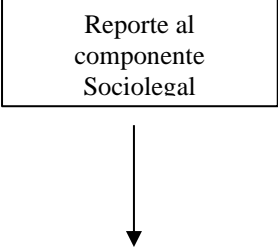
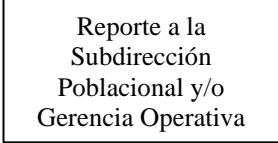
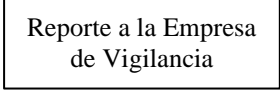
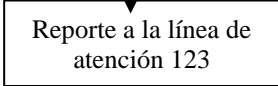
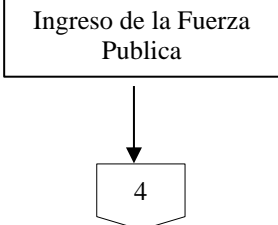
	DISEÑO Y ADOPCIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MARCO DEL MODELO PEDAGÓGICO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	M-DAL-PR-040
		VERSIÓN	01
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES CRÍTICAS DE CONVIVENCIA EN LA UPI CON LOS NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y JOVENES	PÁGINA	9 de 19
		VIGENTE DESDE	30/11/2023


2. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DURANTE LA SITUACIÓN CRÍTICA						
No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
		Niño, Niña, Adolescente o Joven en vehículo del IDIPRON o un transporte que permita atender la situación en el menor tiempo posible. Es necesario que la respuesta del personal que no se encuentre en el espacio en el que se presenta la situación y deba acudir a atenderlo, lo haga con la prioridad que exige la situación.				
1.6		Informar a padre, madre y/o representante legal, mediante llamada telefónica, garantizando la asertividad y confidencialidad del mensaje, buscando el menor impacto posible y la privacidad de datos que sean de manejo institucional. En caso de que el NNA cuente con defensor(a) de familia se debe reportar la situación mediante correo electrónico.	Equipo Psicosocial y/o primer respondiente. Profesional de Apoyo en la UPI		Control de Atenciones, Acciones y/o Seguimientos M-PSS-FT-078 y Ficha de Observación y/o seguimiento. Informe SIMI. Correo electrónico Defensor(a) de Familia	Max:15m Min:5m Prom:10m
1.7		Se establecen los informes a los que haya lugar: Acta de reunión de la Mesa Técnica Misional correspondiente, Informe Interdisciplinario de NNAJ si la autoridad correspondiente lo requiere.	Equipo de trabajo de UPI		Informe SIMI. Informe Interdisciplinario De NNAJ M-PSS-FT-094 Correo electrónico institucional.	Max:120m Min:60m Prom:90m
1.8	 	Los funcionarios y o contratistas que hayan atendido la situación deberán registrar en el SIMI, las acciones realizadas con el/la NNAJ, revisando que la información de la ficha de observación y/o seguimiento quede registrado en el sistema conforme a los parámetros establecidos para la situación presentada,	Equipo de trabajo de UPI que atendió la situación	X	Control de Atenciones, Acciones y/o Seguimientos M-PSS-FT-078 y Formulario Ficha De Observación y/o seguimiento.	Max:120m Min:60m Prom:90m

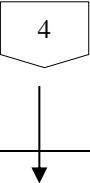
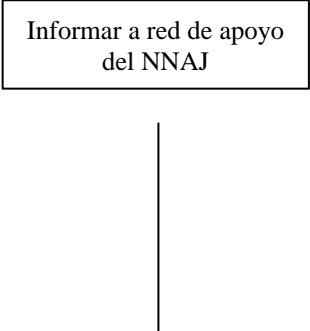

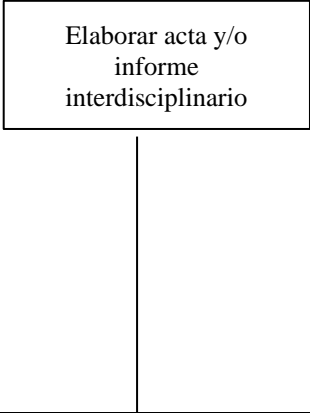

	DISEÑO Y ADOPCIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MARCO DEL MODELO PEDAGÓGICO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	M-DAL-PR-040
		VERSIÓN	01
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES CRÍTICAS DE CONVIVENCIA EN LA UPI CON LOS NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y JOVENES	PÁGINA	10 de 19
		VIGENTE DESDE	30/11/2023


2. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DURANTE LA SITUACIÓN CRÍTICA						
No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
1.9		El equipo psicosocial de la UPI en articulación con el componente de salud realizará seguimiento al/la NNAJ y socializará las acciones desarrolladas a través de la mesa de seguimiento misional el equipo de trabajo de la UPI, el estado actual del/la NNAJ.	Equipo Psicosocial y componente de Salud	X	Formulario Intervención Psicosocial – SIMI y/o Ficha de observación y seguimiento Control de Atenciones, Acciones y/o Seguidimientos M-PSS-FT-078. Acta de reunión. A-GDO-FT-004 Registro de Asistencia Comité, Junta, Reunión, Capacitación y/o Actividades de Bienestar A-GDH-FT-010	Max:240m Min:180m Prom:210 m
No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
2. ACTUACIÓN EN CASO DE AMOTINAMIENTO DE LOS NNAJ.						
2.1		Confirmar la existencia de la situación por parte del Profesional de Apoyo en la Unidad o quien se encuentre delegado por este en su ausencia.	Persona que detecte la situación			Max:10m Min:5m Prom:7.5 m
2.2		Buscar información respecto a la situación, a fin de conocer el número y nombres de los/las NNAJ involucrados, pues son los primeros que requieren abordaje para el control de la situación. A fin determinar si cuentan con (armas de fuego, objetos contundentes, entre otros) y lo que están solicitando.				Max:10m Min: 5m Prom:7m
2.3		El Profesional de Apoyo en la Unidad o quien se encuentre delegado por este en su ausencia, analizada la situación adopta medidas inmediatas y da instrucciones buscando controlar y restituir el orden y salvaguardar la integridad física de todos los miembros de la comunidad,	Equipo de trabajo de UPI Profesional de Apoyo en la UPI			Max:10m Min: 5m Prom:7m

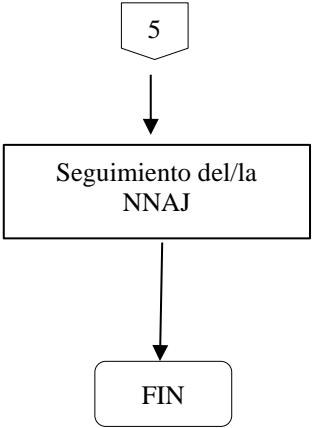
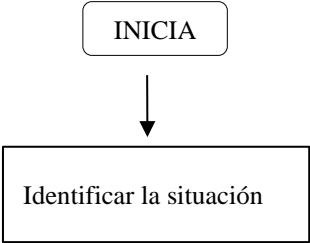
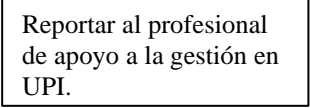
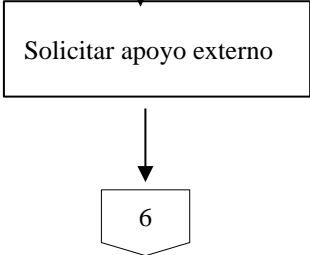
	DISEÑO Y ADOPCIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MARCO DEL MODELO PEDAGÓGICO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	M-DAL-PR-040
		VERSIÓN	01
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES CRÍTICAS DE CONVIVENCIA EN LA UPI CON LOS NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y JOVENES	PÁGINA	11 de 19
		VIGENTE DESDE	30/11/2023


2. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DURANTE LA SITUACIÓN CRÍTICA						
No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
		utilizando el árbol de llamadas y respetando siempre los derechos que asisten a todas las partes. Así mismo deberá definir los roles dentro del equipo que atiende la situación, acudiendo a sus destrezas, para disminuir el conflicto o nivel de violencia que se presente. Deben salvaguardarse los espacios que puedan tener elementos como cuchillos, machetes, tijeras, armas de fuego y otros que puedan constituir fuente de escalamiento del conflicto.				
2.4		El Profesional de Apoyo en la Unidad o quien se encuentre delegado por este en su ausencia, deberá realizar reporte al Componente Sociolegal, a fin de acompañar y generar alternativas de diálogo y concertación de acuerdos con los/las NNAJ, sin realizar compromisos que no estén al alcance del Instituto.	Profesional de Apoyo en la UPI Componente Sociolegal			Max:10m Min: 5m Prom:7m
2.5		El Profesional de Apoyo en la Unidad o quien se encuentre delegado por este en su ausencia, deberá reportar al subdirector o la gerencia.	Profesional de Apoyo en la UPI		Llamada telefónica	Max:10m Min: 5m Prom:7m
2.6		El Profesional de Apoyo en la Unidad o quien se encuentre delegado por este en su ausencia, deberá informar sobre la situación al Supervisor de la Empresa de Vigilancia a través del personal de Vigilancia de la Unidad, Sede o dependencia y directamente al Supervisor del Contrato de Seguridad en la secretaria general.			Llamada telefónica. Correo electrónico.	Max:10m Min: 5m Prom:7m
2.7		En caso de requerirse el/la Profesional de Apoyo en la Unidad o quien se encuentre delegado por este en su ausencia, deberá comunicarse inmediatamente con la línea de atención 123 y reportar la novedad para pedir el apoyo, para lo cual se reporta el incidente o situación de salud durante el evento.	El Profesional de Apoyo en Unidad			Max:10m Min: 5m Prom:7m
2.8		Si se requiere el ingreso de la fuerza pública al interior de la UPI, como una medida extrema en la situación que desborde al equipo de la UPI y con el fin de controlar la situación, en donde todas las partes intervinientes buscarán siempre velar por la integridad física y emocional, el respeto y la dignidad humana de los/las NNAJ y demás	Gerente Operativo y/o Subdirector(a) Poblacional			Max:90m Min: 30m Prom:60m

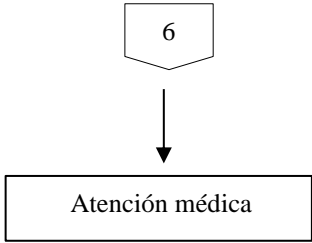
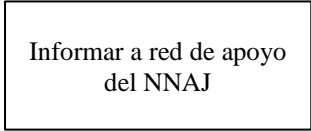
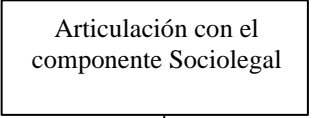
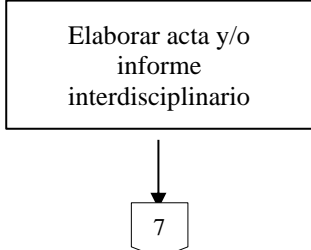
	DISEÑO Y ADOPCIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MARCO DEL MODELO PEDAGÓGICO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	M-DAL-PR-040
		VERSIÓN	01
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES CRÍTICAS DE CONVIVENCIA EN LA UPI CON LOS NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y JOVENES	PÁGINA	12 de 19
		VIGENTE DESDE	30/11/2023


2. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DURANTE LA SITUACIÓN CRÍTICA						
No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
		miembros de la comunidad, se informará a la Gerencia Operativa y Subdirección Poblacional, solicitando a la vez la autorización.				
2.9		Informar a padre, madre y/o representante legal, mediante llamada telefónica, garantizando la asertividad y confidencialidad del mensaje, buscando el menor impacto posible y la privacidad de datos que sean de manejo institucional. En caso de que el NNA cuente con defensor de familia se debe reportar la situación mediante correo electrónico.	Equipo Psicosocial y/o primer respondiente.		Control de Atenciones, Acciones y/o Seguimientos M-PSS-FT-078 y Ficha De Observación y/o seguimiento. Informe SIMI.	Max:15m Min:5m Prom:10m
2.10		Finalizada la intervención, se realiza una verificación en la UPI para identificar las lesiones o situaciones que se presentaron con los/las NNAJ y el equipo de trabajo, además los daños materiales causados y demás aspectos que sean relevantes.	Equipo de trabajo de UPI		Acta de reunión A-GDO-FT-004	Max:90mMin: 60m Prom:75
2.11		Se establecen los informes a los que haya lugar: Acta de reunión del Comité de Seguimiento Misional correspondiente, Informe Interdisciplinario de NNAJ si la autoridad correspondiente lo requiere.	Equipo de trabajo de UPI		Control de Atenciones, Acciones y/o Seguimientos M-PSS-FT-078 y Ficha de Observación y/o seguimiento. Informe SIMI. Informe Interdisciplinario De NNAJ M-PSS-FT-094 Correo electrónico institucional.	Max:90mMin: 60m Prom:75
2.12		Los funcionarios y o contratistas que hayan atendido la situación deberán registrar en el SIMI, las acciones realizadas con el/la NNAJ, revisando que la información de la ficha de observación y/o seguimiento quede registrado en el sistema conforme a los parámetros establecidos para la situación presentada,	Equipo de trabajo de UPI que atendió la situación	X	Control de Atenciones, Acciones y/o Seguimientos M-PSS-FT-078 y Formulario Ficha De Observación y/o seguimiento.	Max:120m Min:60m Prom:90m

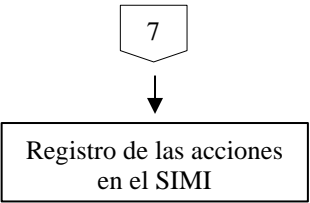
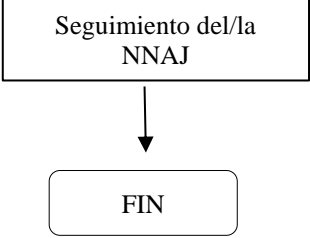
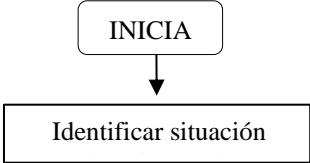
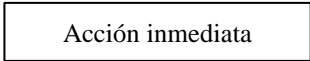
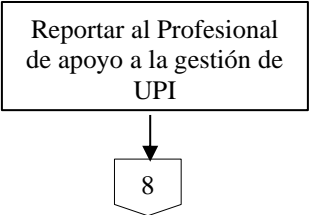
	DISEÑO Y ADOPCIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MARCO DEL MODELO PEDAGÓGICO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	M-DAL-PR-040
		VERSIÓN	01
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES CRÍTICAS DE CONVIVENCIA EN LA UPI CON LOS NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y JOVENES	PÁGINA	13 de 19
		VIGENTE DESDE	30/11/2023


2. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DURANTE LA SITUACIÓN CRÍTICA						
No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
2.13		El equipo de la UPI realizará seguimiento a los/las NNAJ y socializará las acciones desarrolladas a través de la mesa de seguimiento misional respecto a la situación de los/las NNAJ.	Equipo Psicosocial y componente de Salud		Control de Atenciones, Acciones y/o Seguimientos M-PSS-FT-078 y Ficha De Observación y/o seguimiento. Informe SIMI. Acta de reunión A-GDO-FT-004	Max:120m Min:90m Prom:105m
3. ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE VIOLENCIA ENTRE PARES (PELEA, RIÑA O LINCHAMIENTO)						
3.1		Si se identifica una situación de violencia entre pares como pelea, riña o linchamiento, es necesario que la persona como primer respondiente contenga la situación de riesgo, buscando proteger la integridad física de la/los NNAJ y de sí misma. Teniendo en cuenta las normas contempladas Manual De Convivencia Para Las Modalidades de Atención M-DAL-MA-024, manteniendo la calma, sin generar actuaciones riesgosas innecesarias y sin responder con agresiones.	Persona que identifique la situación			Max:10m Min: 5m Prom: 7m
3.2		Informar la situación al profesional de apoyo de gestión de la UPI, quien tiene la potestad de dar las instrucciones que considere pertinentes y de adoptar medidas inmediatas, respetando los derechos que asisten a todas las partes, analizando la situación y utilizando el árbol de llamadas de acuerdo con la situación presentada.	Responsable de unidad			Max:10m Min: 5m Prom: 7m
3.3		En caso de que la situación no se logre contener, debido a que existe amenaza contra la integridad física del/la NNAJ y/o el personal de la unidad, se requiere realizar contacto telefónico al cuadrante de policía más cercano y/o a la línea de atención 123, a fin de reportar la situación.	Persona que delegue el profesional de apoyo a la gestión.			Max:10m Min: 5m Prom: 7m

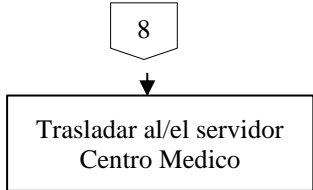
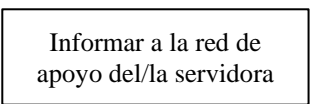
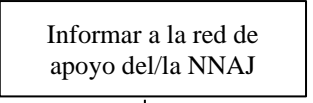

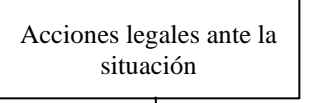
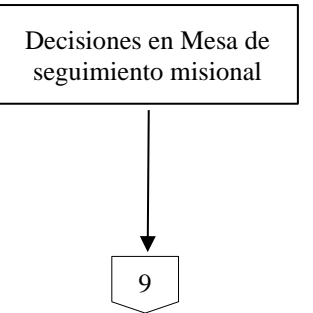
	DISEÑO Y ADOPCIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MARCO DEL MODELO PEDAGÓGICO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	M-DAL-PR-040
		VERSIÓN	01
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES CRÍTICAS DE CONVIVENCIA EN LA UPI CON LOS NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y JOVENES	PÁGINA	14 de 19
		VIGENTE DESDE	30/11/2023


2. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DURANTE LA SITUACIÓN CRÍTICA						
No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
3.4		Ante una lesión causada por un golpe o una herida, se debe garantizar la atención en salud, por parte de/la auxiliar de enfermería o primer respondiente, en caso de presentarse una lesión grave se deberá solicitar ambulancia a los servicios de urgencias de la secretaria Distrital de Salud de Bogotá, línea de emergencias 123, si no hay respuesta oportuna se deberá acudir a la unidad médica más próxima a la UPI, para la atención inmediata del/la NNAJ.	Componente de Salud Equipo de trabajo de UPI		Registro Diario de Enfermería M-MSD-FT-033 Formulario SIMI Registro de Enfermería	Max:10m Min: 5m Prom: 7m
3.5		Informar a padre, madre y/o representante legal, mediante llamada telefónica, garantizando la asertividad y confidencialidad del mensaje, buscando el menor impacto posible y la privacidad de datos que sean de manejo institucional. En caso de que el NNA cuente con defensor de familia se debe reportar la situación mediante correo electrónico.	Equipo Psicosocial y/o primer respondiente.		Control de Atenciones, Acciones y/o Seguimientos M-PSS-FT-078 y Ficha de Observación y/o seguimiento. Informe SIMI. Correo electrónico a Defensor(a) de Familia.	Max:15m Min:5m Prom:10m
3.6		Articular con el Componente Sociolegal para que realice la orientación jurídica pertinente y lleve a cabo las gestiones que correspondan, por ejemplo: interponer denuncias de NNA, llevar a los NNAJ a medicina legal, poner a disposición ante ICBF y/o poner en conocimiento ante la entidad que corresponda según el caso, realizar proceso de practica restaurativa para NNAJ, establecer compromiso etc.	Componente Sociolegal Profesional de apoyo a la gestión de la UPI.		Acta de reunión A-GDO-FT-004. Acta de Compromiso M-PSS-FT-175FT- Control de Atenciones, Acciones y/o Seguimientos M-PSS-FT-078. Correo electrónico.	Max:10m Min: 5m Prom: 7m
3.7		Se establecen los informes a los que haya lugar: Acta de reunión del Mesa de Seguimiento Misional correspondiente, Informe Interdisciplinario de NNAJ si la autoridad correspondiente lo requiere.	Equipo de trabajo de UPI		Control de Atenciones, Acciones y/o Seguimientos M-PSS-FT-078. Informe Interdisciplinario De NNAJ M-PSS-FT-094 Correo electrónico institucional.	Max:120m Min:60m Prom:90m

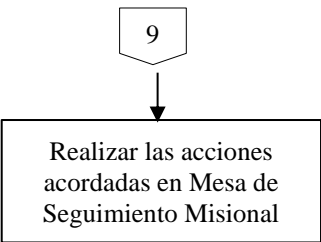
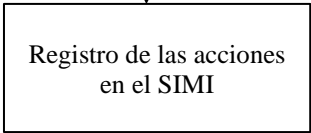
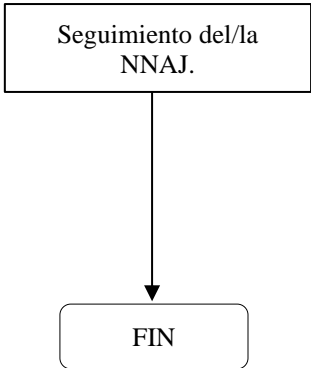
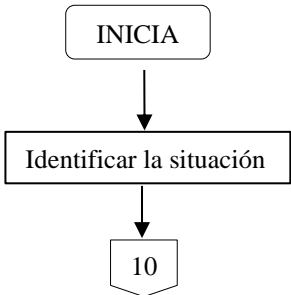
	DISEÑO Y ADOPCIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MARCO DEL MODELO PEDAGÓGICO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	M-DAL-PR-040
		VERSIÓN	01
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES CRÍTICAS DE CONVIVENCIA EN LA UPI CON LOS NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y JOVENES	PÁGINA	15 de 19
		VIGENTE DESDE	30/11/2023


2. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DURANTE LA SITUACIÓN CRÍTICA						
No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
3.8		Los funcionarios y o contratistas que hayan atendido la situación deberán registrar en el SIMI, las acciones realizadas con el/la NNAJ, revisando que la información de la ficha de observación y/o seguimiento quede registrado en el sistema conforme a los parámetros establecidos para la situación presentada,	Equipo de trabajo de UPI que atendió la situación	X	Control de Atenciones, Acciones y/o Seguimientos M-PSS-FT-078 y Formulario Ficha De Observación y/o seguimiento.	Max:120m Min:60m Prom:90m
3.9		El profesional de apoyo a la gestión de la UPI en conjunto con los componentes de derecho de la unidad realizará seguimiento al/el NNAJ y socializará las acciones a desarrollar a través de la mesa de seguimiento misional de Unidad de Protección Integral.	Profesional de apoyo a la gestión de UPI y componentes de derecho de la unidad.		Control de atención SIMI. Registro de asistencia comité, junta, reunión, capacitación y/o actividades de bienestar A-GDH-FT-010	Max:240m Min:180m Prom:210m
No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
4.ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE VIOLENCIA DE LOS/LAS NNAJ QUE AFECTE LA INTEGRIDAD FÍSICA DE SERVIDORES(AS)						
4.1		Ante una situación de violencia contra un servidor o servidora del IDIPRON, es necesario identificar las circunstancias en las que ocurriendo los hechos.	Persona que identifique la situación			Max:10m Min: 5m Prom: 7m
4.2		Cuando la agresión está ocurriendo en ese mismo momento, se debe buscar que pare de inmediato para evitar lesiones a la integridad física de los/las servidoras, teniendo en cuenta las normas contempladas en el Manual de Convivencia para las Modalidades de Atención M-DAL-MA-024, manteniendo la calma, sin generar actuaciones riesgosas innecesarias y sin responder con agresiones.	Persona que identifique la situación			Max:10m Min: 5m Prom: 7m
4.3		Se debe informar al Reportar al Profesional de apoyo a la gestión de UPI sobre la situación presentada. Informar la situación al Profesional de apoyo a la gestión de UPI, quien deberá evaluar el nivel de riesgo en el cual se encuentra el/la servidora.	Equipo de trabajo de UPI			Max:10m Min: 5m Prom: 7m

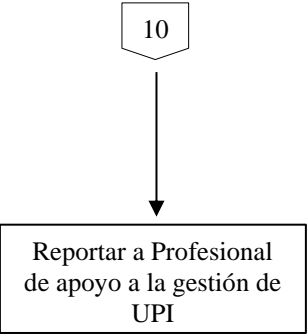
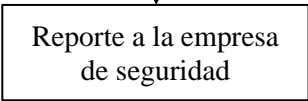
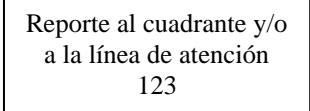
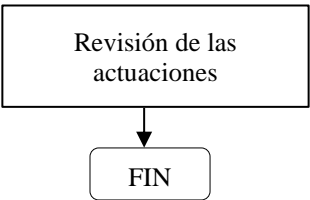
	DISEÑO Y ADOPCIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MARCO DEL MODELO PEDAGÓGICO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	M-DAL-PR-040
		VERSIÓN	01
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES CRÍTICAS DE CONVIVENCIA EN LA UPI CON LOS NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y JOVENES	PÁGINA	16 de 19
		VIGENTE DESDE	30/11/2023

2. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DURANTE LA SITUACIÓN CRÍTICA						
No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
4.4		Si el riesgo vital del/la servidora es crítico, el/la profesional de apoyo a la gestión de la UPI, deberá trasladar a la persona en transporte institucional o externo al Centro Médico más cercano, con el fin de que se preste la atención inmediata de acuerdo con su estado de salud.	Profesional de apoyo a la gestión de la UPI			Max:10m Min: 5m Prom: 7m
4.5		El/la profesional de apoyo a la gestión de la UPI, deberá informar a la familia y/o red de apoyo del/la servidora, a fin de que realice el acompañamiento.	Profesional de apoyo a la gestión de la UPI			Max:10m Min: 5m Prom: 7m
4.6		El/la profesional de apoyo a la gestión de la UPI, delegará a un integrante del equipo de trabajo a fin de informar la situación presentada por el/la NNAJ.	Persona delegada por el/la profesional de apoyo a la gestión de la UPI			Max:10m Min: 5m Prom: 7m
4.7		Frente a la agresión física hacia un servidor (a) el/la profesional de apoyo a la gestión de la UPI, deberá reportar la situación ante Salud Ocupacional del IDIPRON, a fin de que se realice el reporte a la ARL asignada.	Responsable de Unidad		Correo electrónico Formato Único de reporte de accidentes de trabajo A-GDH-FT-016	Max:10m Min: 5m Prom: 7m
4.8		El/la profesional de apoyo a la gestión de la UPI, deberá indagar con el/la servidora afectada si interpondrá acciones legales en contra del/la NNAJ con el objetivo de hacer seguimiento sobre la situación del NNAJ.	profesional de apoyo a la gestión de la UPI			Max:10m Min: 5m Prom: 7m
4.9		El equipo de la unidad a través de la Mesa de Seguimiento Misional tomará medidas de acuerdo con las acciones pedagógicas establecidas Manual de Convivencia para las Modalidades de Atención M-DAL-MA-024, en donde participará el/la NNAJ, exponiendo su versión de los hechos y escuchando las decisiones que allí se tomen.	Componente de derechos de Unidad.		Acta de reunión A-GDO-FT-004 Registro de asistencia comité, junta, reunión, capacitación y/o actividades de bienestar A-GDH-FT-010	Max: 45m Min: 30 m Prom: 20m

	DISEÑO Y ADOPCIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MARCO DEL MODELO PEDAGÓGICO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	M-DAL-PR-040
		VERSIÓN	01
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES CRÍTICAS DE CONVIVENCIA EN LA UPI CON LOS NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y JOVENES	PÁGINA	17 de 19
		VIGENTE DESDE	30/11/2023


2. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DURANTE LA SITUACIÓN CRÍTICA						
No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
4.10		El/la profesional de apoyo a la gestión de la UPI, delegará a quien tenga competencia la implementación de las acciones establecidas en la mesa de seguimiento Misional de Unidad.	Equipo de trabajo de UPI			Max:20m Min: 10m Prom:25m
4.11		Las personas que hayan atendido la situación deberán registrar en el SIMI, las acciones realizadas con el/la NNAJ, conforme a los parámetros establecidos para la situación presentada, teniendo en cuenta la parametrización de cada componente de derecho.	Equipo de trabajo de UPI		Revisar que la información concuerde entre el Control de Atenciones, Acciones y/o Seguimientos . M-PSS-FT-078 Informe Interdisciplinario De NNAJ M-PSS-FT-094 Correo electrónico institucional.	Max:120m Min:60m Prom:90m
4.12		El profesional de apoyo a la gestión de la UPI en conjunto con los componentes de derecho de la unidad realizará seguimiento al/el NNAJ, a fin de prevenir futuras situaciones de violencia.	Profesional de apoyo a la gestión de UPI y componentes de derecho de la unidad,		Control de Atenciones, Acciones y/o Seguimientos M-PSS-FT-078 Acta de reunión A-GDO-FT-004 Registro de asistencia comité, junta, reunión, capacitación y/o actividades de bienestar A-GDH-FT-010	Max:20m Min: 10m Prom:25m
5.ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE VIOLENCIA QUE PROVIENEN DE PERSONA(S) EXTERNA(S)						
5.1		Identificar la situación crítica que atente en contra de la integridad física del/la NNAJ como: situaciones de amenaza a las víctimas ESCNNA, ajuste de cuentas, motivar u obligar a reingresar a un grupo al margen de la ley, entre otros, que pueden ser provocadas por agentes externos al IDIPRON.	Equipo de trabajo de UPI Empresa de seguridad			Max: 15m Min: 5m Prom: 10m

	DISEÑO Y ADOPCIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MARCO DEL MODELO PEDAGÓGICO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	M-DAL-PR-040
		VERSIÓN	01
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES CRÍTICAS DE CONVIVENCIA EN LA UPI CON LOS NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y JOVENES	PÁGINA	18 de 19
		VIGENTE DESDE	30/11/2023

2. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DURANTE LA SITUACIÓN CRÍTICA						
No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
5.2		Informar la situación al Profesional de apoyo a la gestión de UPI, quien deberá informar de inmediato la situación a la gerencia operativa y/o subdirección poblacional.	Equipo de trabajo de UPI			Max:10m Min: 5m Prom: 7m
5.3		El/La responsable de UPI establece comunicación con la empresa de vigilancia para que se active la alerta de seguridad de las instalaciones de la UPI, de los NNA y equipo de trabajo y se buscará una respuesta oportuna y articulada, según las competencias de cada institución.	Profesional de apoyo a la gestión de la UPI		Informe de la Empresa de Seguridad	Max: 15m Min: 5m Prom:10m
5.4		Si la situación se sale del alcance de respuesta institucional de la UPI se procederá a llamar al cuadrante de policía nacional y/o la línea de atención 123 y se deberá reportar la novedad.	Profesional de apoyo a la gestión de la UPI			Max: 10m Min: 5m Prom:7.5 m
5.5		Una vez se haya superado el incidente se debe presentar un informe en la Mesa de seguimiento misional de unidad en la que se revisarán las actuaciones realizadas en la unidad frente al hecho y se tomaran acciones frente a situaciones susceptibles de mejora.	Equipo de trabajo de UPI que atendió la situación	X	Acta de reunión A-GDO-FT-004	Max:240m Min:180m Prom:210 m

3. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA (DD/MM/AAAA)	ELABORÓ
01	Se crea este documento debido a la falta de un procedimiento que dé cuenta de algunas actuaciones sobre situaciones críticas que se pueden presentar con los NNA en las UPI y que requieren atención inmediata y, sobre todo, generar un plan de trabajo para prevenir dichas situaciones. Se da cumplimiento a la acción Plan de Mejoramiento PMPB-2022-05 "Oficializar y socializar un documento con los equipos de las UPI, para la atención a situaciones críticas".	30/11/2023	CONSTANZA MANCIPE Profesional Especializado Gerencia de Capacidades y Derechos

	DISEÑO Y ADOPCIÓN DE LINEAMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MARCO DEL MODELO PEDAGÓGICO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	M-DAL-PR-040
		VERSIÓN	01
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES CRÍTICAS DE CONVIVENCIA EN LA UPI CON LOS NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y JOVENES	PÁGINA	19 de 19
		VIGENTE DESDE	30/11/2023

4. REVISIÓN Y APROBACIÓN

	NOMBRE	CARGO	FECHA (DD/MM/AAAA)
REVISÓ	LADY ANDREA REYES MUÑOZ	GERENTE DE CAPACIDADES Y DERECHOS	30/11/2023
APROBACIÓN LÍDER DE PROCESO	FABIO ANDRÉS BENAVIDES ORTEGA	SUBDITRECTOR TÉCNICO DE LINEAMIENTOS Y POLÍTICAS	30/11/2023