

Buena Práctica N°3

PROTOCOLO DE ESCUCHA Y APAPACHAMIENTO

Un cambio de mirada desde el amor y la
participación



Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y la Adolescencia

Unidad de Transferencia Técnica

Manual de Buenas Prácticas en Acogimiento Residencial Concurso Nacional de Buenas Prácticas en Acogimiento Residencial 2025

Santiago de Chile | Enero 2026

Material desarrollado y sistematizado por:

FUNDACIÓN IDEAS PARA LA INFANCIA (FIPI) en colaboración con el
SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA

AUTORÍA

Organizaciones Colaboradoras:

Fundación Mi Casa

SISTEMATIZACIÓN:

María Paz Badilla Budinich

Directora Ejecutiva

Magdalena Muñoz Quinteros

Directora de Innovación y Estudios

María Isabel Vásquez Donoso

Asesora Técnica

África Morales Toro

Profesional de Gestión y Desarrollo de Aprendizaje

DISEÑO GRÁFICO

Cristóbal Quintanilla Aumen

fundacion@ideasparalainfancia.com | www.fipi.cl

[instagram:@ideasparalainfanciaVa](https://www.instagram.com/ideasparalainfanciaVa) | Bustamante 26, Providencia, Santiago , Chile

➤ Identificación



Organización y Programas en que se implementa la BP

Fundación Mi Casa. Residencia Rengo.



Dónde se implementa

Región del Libertador Bernardo O´higgins | Ciudad de Rengo | Chile.



Equipo a cargo

Todo el equipo de residencia, directora, equipo técnico, educadoras de trato directo, secretaria contable, manipuladoras de alimentos, estafetas, auxiliares de aseo, TENS.



A quién está dirigida la BP

Niños y niñas de 0 a 6 años de nivel lactantes y pre-escolar que se encuentran en programas de cuidado alternativo residencial.

➤ Breve descripción: ¿Qué hace la Buena Práctica?

El Protocolo de Escucha y Apapachamiento es una buena práctica que instala, en la vida cotidiana de la residencia, espacios intencionados de atención, contención y exclusividad para cada niño y niña. En estos espacios, un adulto/a significativo/a ofrece presencia y acompañamiento afectivo, priorizando la escucha, el reconocimiento y una respuesta sensible a sus necesidades emocionales. El protocolo busca garantizar un lugar seguro donde puedan expresar lo que sienten —con palabras, juego u otros medios— y participar activamente en su rutina, aprendiendo desde temprano a pedir apoyo y a ser considerados/as. Esta práctica

favorece que niños y niñas se sientan visibles, escuchados/as y valorados/as, lo que reduce respuestas conductuales asociadas al dolor, la frustración o la sobrecarga. Al mismo tiempo, fortalece su bienestar emocional, su desarrollo socioafectivo y su capacidad de autorregulación, promoviendo vínculos más seguros con las personas adultas de la residencia y un mayor sentido de pertenencia y confianza en el entorno. Además, al incorporar sus emociones, preferencias e intereses, potencia su autonomía y autoestima.

➤ Necesidades y desafíos que dan origen a la Buena Práctica: ¿Qué busca resolver?

1

Fortalecer la regulación emocional en niños y niñas de nivel preescolar

Cuando presentan respuestas intensas frente a la frustración y/o malestar que impactan en sus interacciones cotidianas, convivencia y participación en actividades de la rutina diaria.

2

Asegurar experiencias de cuidado y acompañamiento sensible, predecible y consistente

Que puedan ofrecer contención oportuna, calma y seguridad relacional en momentos de desregulación.

3

Incorporar espacios de atención exclusiva dentro de la rutina diaria

Donde cada niño o niña pueda ser sostenido/a por una persona adulta disponible, favoreciendo la reconexión emocional.

4

Contar con prácticas informadas por el trauma que sean comunes en todo el equipo

Asegurar continuidad del cuidado en un contexto de pandemia y cambio de administración, evitando respuestas fragmentadas o reactivas.



5

Resignificar las conductas observadas, comprendiéndolas como expresiones de necesidades afectivas y relacionales vinculadas a historias de adversidad o trauma

Orientar respuestas adultas centradas en el cuidado y la reparación, más que en el control conductual.

➤ **Objetivo General: ¿Para qué lo hace?**

Promover el bienestar emocional y la participación progresiva de los niños y niñas de la residencia de lactantes y preescolares, a través de prácticas de escucha y acogida afectiva.



➤ Ruta general de implementación: ¿Cómo lo hace?

1

Etapa 1: "Adentrándonos en el pantano"
Diagnóstico, sensibilización del equipo y creación participativa del protocolo.

Estrategia 1

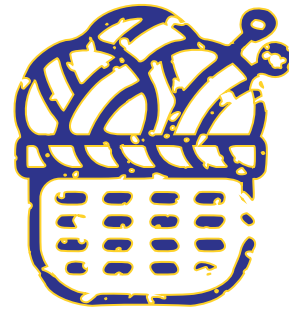
Analizar las dinámicas asociadas al acompañamiento cotidiano de niños y niñas con foco en su bienestar y en la comprensión de sus necesidades socioemocionales

Estrategia 2

Presentación del protocolo a los niños y niñas de la residencia

Estrategia 3

Validación y sensibilización del protocolo con el equipo de trato directo



2

Etapa 2: "Llegando a muy muy lejano":
Aplicación de Protocolo, registros de necesidades y reuniones.

Estrategia 4

Sistematizar el protocolo incorporando ajustes y asegurando pertinencia práctica

Estrategia 5

Implementar el Protocolo de Escucha y Apapachamiento en forma efectiva

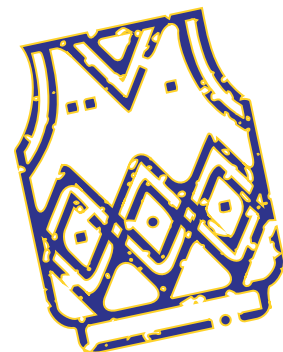


3

Etapa 3: "Y fueron felices": Levantamiento de información y adaptación al nivel de lactantes

Estrategia 6

Elaboración de informe de resultados y adaptación del Protocolo de Escucha y Apapachamiento a nivel lactantes



➤ Esquema Integrado: Elementos esenciales del Protocolo de Escucha y Apapachamiento

Buena Práctica: Protocolo de Escucha y Apapachamiento "Cambio de mirada desde el amor y la participación"

Desafío:
Desregulación
emocional y
malestar infantil



Condiciones para la implementación:

Equipo disponible y comprometido
Tiempo protegido para el vínculo
Apoyo institucional y directivo
Clima de buen trato y confianza
Espacios de reflexión del equipo
Articulaciones con redes y apoyos externos

Metodología en 4 pasos

1
Observación
y diagnóstico

2
Planificación
y diseño

3
implementación
del
protocolo

4
Evaluación y
ajustes

Enfoques y principios que sostienen la Buena Práctica

**Enfoque
Informado en
Trauma**

**Enfoque
Relacional
Vincular**

**Enfoque de
Derechos**

**Modelos Care
y AMBIT**

