



MANUAL DE CONVIVENCIA ONG HOGAR MARÍA MADRE

2024

I.- INTRODUCCIÓN	3
II.- MANUAL DE CONVIVENCIA.....	4
III. MANUAL DE CONVIVENCIA PADRES Y VISITANTES.....	9
IV. PROTOCOLO DE INGRESO Y ACOGIDA AL NNA.....	12
V. PROTOCOLO DE VISITAS A LOS NIÑOS Y NIÑAS EN RESIDENCIA.....	15
VI. PROTOCOLO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES POR PARTE DE LOS NIÑOS/NIÑAS Y SUS FAMILIAS.....	17
VII. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CRISIS.....	21
VIII. PROTOCOLO DE SALIDAS/RECREATIVAS EXTERNAS AL HOGAR.....	30
IX. PROTOCOLO DE DERIVACIÓN A RED DE SALUD.....	32
X. PROTOCOLO DE PRE-EGRESO Y EGRESO O TRASLADO A RESIDENCIA.....	34
XI. VINCULACIÓN ENTRE RESIDENCIAS (ENCUENTROS FRATERNALES).....	36
XII. PROTOCOLO Y ESPACIOS PARA LA ESCUCHA ACTIVA DE LOS NNA / PROTOCOLO DE INFORMACION SOBRE NORMATIVA RESIDENCIAL.....	37
XIII. PROTOCOLO DE VOLUNTARIO.....	38
XIV. PROTOCOLO ALUMNAS EN PRACTICA PROFESIONAL.....	39
XV. PROTOCOLO DE SELECCIÓN PERSONAL RESIDENCIA MARIA MADRE.....	40

I.- INTRODUCCIÓN

Los seres humanos, como actores centrales sobre los que está fundamentado cualquier estructura social, sólo han podido alcanzar su humanización en la constitución de relaciones con otros. De allí, la importancia que dentro de Hogar María Madre, se exija el desarrollo de una colectividad basada en dinámicas sanas y constructivas.

El presente documento plantea los lineamientos que orientan al Hogar María Madre, el cual busca favorecer espacios de mejoramiento de la calidad de vida, cobijar a niños y niñas que han sido gravemente vulnerados en sus derechos, en un contexto estable, desde la cimentación de una vida más humana y justa en el contexto de una labor fundada en el rescate de la dignidad de los niños y niñas, el respeto por los derechos, desarrollada de manera consciente y organizada, basada en valores y principios éticos, reconociendo que es en la cotidianidad donde se da el proceso de dignificación, comprometidos en la labor que como ONG realizamos. Esto, coordinados, con distintas organizaciones colaboradoras, públicas y privadas, y la comunidad a través de organizaciones sociales y personas naturales.

Cada niño y niña es un ser individual, con una identidad particular, con nombre, género, historia de vida, características personales y necesidades específicas que lo hacen único e irrepetible.

La convivencia en el hogar debe ser una experiencia en la que se sienta protegido, querido, cuidado, contenido, amado y valorado, ya que estos son los pilares de su seguridad emocional, confianza y autoestima.

Rescatar la dignidad vulnerada de estos niños y niñas es parte del manual de convivencia, ya se configura el ser en la convivencia, es de relevante importancia poder socializar e internalizar el manual de la forma de convivir en este hogar para que todos quienes comparten se sientan escuchados, respetados.

Reseña Histórica del Hogar María Madre

María Madre es una Corporación de Derecho Privado sin fines de lucro, fundada por Marcela Jaramillo Pedreros, quien, desde muy joven cooperaba como voluntaria en diversos hogares de niños y anhelaba generar un espacio más cálido y acogedor para muchos niños y niñas que tanto lo necesitaban. Este sueño Marcela lo hace realidad el 17 de junio del año 1996, y logra formar, junto a un grupo de amigos cercanos, una ONG, y luego, gracias al apoyo de la familia Truyol, consigue la donación del inmueble que sería hasta hoy el lugar en donde se emplaza nuestro hogar.

En los primeros años, los niños eran acogidos por las mismas voluntarias y sus familias. Entre todos, les entregaban amor y dedicación, con lo cual los niños y niñas pasaron a ser parte de la vida de muchas familias voluntarias, que generosamente se vincularon a este proyecto de amor.

Hacia el año 2010, con la ayuda de la abogada Carola Jamett, quien era voluntaria en ese entonces, fue posible obtener apoyo económico, proveniente de AFE dada por el Servicio Nacional de Menores en ese entonces, hoy Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. Gracias a esta iniciativa, se logra brindar apoyo en diversos ámbitos y otorgar un mejor cuidado, pensando siempre en el bienestar integral de los niños y niñas del hogar María Madre.

II.- MANUAL DE CONVIVENCIA

El Hogar María Madre es un espacio con vida propia, con ambientes rediseñados y organizados para desarrollar acciones de forma planeada para el bienestar de los niños y niñas.

Nace gracias al sueño de la primera persona que comienza con la historia del hogar, Marcela Jaramillo y su gestión realizada para dar espacio a un hogar para llevar el cuidado de niños y niñas.

VISIÓN: Alcanzar un ambiente humano y de confianza, que permita rescatar y proteger la dignidad infantil, cobijar a niños y niñas, y colaboradores de la institución, entregando valores humanos que permitan desarrollar relaciones interpersonales con seguridad, amor y respeto a la individualidad e historia de cada uno.

MISIÓN: Acoger con amor y respeto a niños y niñas vulnerados gravemente en sus derechos, en un espacio rodeado de amor fraterno, afecto y contención. Proteger, atender y educar en valores cristianos y principios éticos, dentro de un entorno cálido y respetuoso de la individualidad de cada niño/a, favoreciendo el desarrollo bio-psico-social armónico e integral para su integración social.

¿Cómo rescatamos la dignidad en la convivencia?

Promoviendo el desarrollo de valores morales y éticos, facilitando para cada uno y para todos, el cambio de condiciones de vida, a condiciones más dignas, en un contexto amoroso que facilite el desarrollo integral de cada niño y niña.

NUESTROS VALORES:

- **Dignidad:** Rescatar la dignidad de los niños y niñas, basado en respeto por el ser humano, como un ser anímico y espiritual, empoderándoles para la vida.
- **Ética:** Brindar bienestar integral, un estilo de vida alegre, aportando a la confianza, bondad, belleza, creatividad de los niños.
- **Moral:** Entregar principios universales de respeto y espiritualidad.
- **Solidaridad:** Ofrecer una vida digna en la primera infancia, a niños y niñas que han llegado al Hogar María Madre.
- **Superación:** Mejora continua en el desarrollo integral de los niños y niñas y de la labor que desarrollamos como ONG.
- **Responsabilidad:** Compromiso con la visión y misión del hogar, siendo coherentes con nuestras actuaciones.
- **Calidad:** Mejorar la calidad de vida de los niños y niñas, mejorando de manera continua el servicio prestado.

OBJETIVO GENERAL:

Contribuir a garantizar la protección de los lactantes y niños/as en primera infancia, desarrollando acciones para la resignificación de experiencias de vulneración y su reinserción en un contexto familiar estable y protector, mediante un proyecto de trabajo que apunte a una intervención desarrollada bajo estándares mínimos de calidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Asegurar calidad y dignidad de vida de lactantes y niños/as en primera infancia, para la satisfacción de sus necesidades básicas, materiales, afectivas, cognitivas y la estimulación temprana de los/as lactantes.
- Realizar acciones, ya sea de manera directa o en coordinación con la red local, para la resignificación de experiencias asociadas a las graves vulneraciones de derechos que han afectado a niños y niñas.
- Desarrollar intervenciones con la familia o adulto/s relacionado/s de los niños y niñas, ya sea de manera directa o en coordinación con la red local, dirigidas al fortalecimiento de las competencias parentales y posterior revinculación o reinserción familiar.

OBJETIVOS EN CONVIVENCIA:

- Favorecer la participación integral de los niños y las niñas, como integrantes de un grupo que conviven en un ambiente de cooperación y amistad, de tal modo que así se proyecten al salir a la sociedad.
- En lo psicológico y pedagógico encauzar de forma apropiada a los niños y niñas, para que avancen en procesos de autonomía consciente y responsable.
- Fomentar mediante la convivencia capacidad para relacionarse y comunicarse con los demás para que puedan constituir interacciones basadas en la reciprocidad, el respeto y la igualdad.

DE LOS DERECHOS DE LOS NIÑOS Y NIÑAS

Los consagrados en la intervención internacional de 1991 "Derechos de la Niñez", serían:

- Ser tratados por parte del personal de educadoras, ETD, administrativo y personal en general, con respeto, aprecio y trato justo, el que todo ser humano merece. Expresándoles todos los días amor, cariño y buen trato.
- Ser aceptados como son, con su individualidad, particularidad, temperamento y carácter, recordando que son niños, menores de edad que han sido vulnerados en sus derechos y que requieren protección y reparación de los daños y traumas causados.
- Recibir educación y formación adecuada que le garantice una formación integral bio-psico-emocional.
- Ser escuchados con atención, y dar credibilidad a sus relatos.
- Recibir ayuda para resolver los conflictos, mediante el diálogo y facilitación de acciones para que lleguen a acuerdos de sana convivencia entre sus pares y con los adultos del hogar.
- Ser reconocidos en sus cualidades, fortalezas, virtudes y capacidades individuales. Enseñados también con el buen ejemplo de los adultos del hogar.
- Ser estimulado en el aprendizaje cognitivo, en el desarrollo del lenguaje, y el desarrollo de sus capacidades, siendo valorado sus logros y avances.
- Ser estimulado en las cualidades y/o habilidades individuales que posea cada niño/a.

Además, desde la normativa residencial todos los niños tienen derecho a:

- Derecho a conocer los derechos fundamentales de las niñas y niños, nacionalidad, cuidado, amor, salud, educación, recreación, alimentación y libre expresión.
- Derecho a ser protegido en situación de crisis.
- Derecho a recibir un buen trato, cariño y amor.

- Derecho a poder expresar mis ideas, sentimientos e intereses en la residencia, así como saber escuchar a los demás miembros del grupo.
- Derecho a recibir educación de calidad que le permita desarrollarse íntegramente como persona.
- Derecho a utilizar la infraestructura y recursos de la residencia.
- Derecho a no ser discriminada por ningún motivo, ya sea social, económico, político, cultural, religioso, físico u otro.
- Derecho a recibir un trato respetuoso por parte de todos los adultos/as de la residencia, así como también de sus pares.
- Derecho a un procedimiento justo y racional y frente a la aplicación de medidas disciplinarias.
- Derecho a defensa, apelación y a ser escuchada por las autoridades en todo procedimiento disciplinario.
- Derecho a conocer las medidas que se le apliquen y los registros en la hoja de vida, en el mismo momento en que se decida su aplicación.
- Derecho a asociarse y organizarse autónomamente con sus pares.
- Derecho a vivir en un ambiente protector y seguro.
- Derecho a desarrollar actividades culturales, científicas, deportivas, artísticas y/o recreativas extracurriculares de acuerdo a sus intereses e inquietudes.
- Derecho a tener un PII integral, basado en sus características.
- Derecho a recibir cuidados, atención médica para favorecer su estado de salud física y mental, emocional, realizando y/o gestionando las acciones requeridas para atender las eventuales necesidades de cada niño.
- Derecho a utilizar el tiempo libre de acuerdo a las motivaciones y características de cada niño.

DEBERES Y DERECHOS SDE LAS EDUCADORAS, PARVULOS, ETD, TERAPEUTAS, ADMINISTRATIVOS Y SERVICIOS GENERALES DEL HOGAR MARIA MADRE

DE LOS DEBERES DE LAS EDUCADORAS:

- Los trabajadores de todas las áreas del Hogar María Madre, deben dar un buen trato a los niños y niñas, promoverlo entre estos y entre las funcionarias.
- Prevenir el maltrato a través de los mecanismos utilizados para su difusión, planear, organizar, evaluar y realizar actividades con el grupo de niños correspondientes de acuerdo con la propuesta del proyecto RLP-PER, pedagógica, y la establecida en el hogar, siguiendo siempre los lineamientos de la Visión y Misión del Hogar María Madre.
- Conocer y cumplir los acuerdos consignados en el manual de convivencia y el modelo de prevención de delitos.
- Los trabajadores de todas las áreas deben dar un buen trato a los niños y niñas.
- Participar activamente en las reuniones de casa y en las del grupo de niños y niñas a cargo.
- Velar conjuntamente con el personal del hogar por la buena presentación, higiene personal y el aseo personal de los niños.
- Ejecutar, analizar y actualizar todos los registros de bitácora y bitácora especial que forman parte del historial de la vida cotidiana del hogar, de las rutinas y de la información que complementa las carpetas de los niños y niñas.
- Es de buena convivencia entregar adecuadamente el turno, dejando limpio, ordenado y verbalizar a sus compañeras la rutina de la jornada. El turno entrante y saliente debe explicar y hacer firmar la bitácora, estando conforme con el turno entregado.
- Promover una sana convivencia mediante el respeto, cordialidad y apoyo a sus compañeras de trabajo, evitando comentarios que pudiesen perjudicar el buen clima laboral.

- Promover y mantener un buen clima laboral, con todos los integrantes del espacio residencial, niños y niñas, padres, vínculos significativos, funcionarios, voluntarios, visitas, entre otros.
- Respetar y promover las normas y protocolos establecidos por la institución.
- Ejecutar las competencias, funciones y tareas asignadas por cargo en el tiempo establecido, con el fin de colaborar con el buen funcionamiento de los equipos y aportar al clima laboral.
- Respetar los conductos regulares, canales de comunicación, no pasando a llevar a la persona que está a cargo. Por ejemplo, Educadora de trato directo primero contactarse con educadora de párvulos y así sucesivamente por cargo asignado.
- Ser cautelosos y respetuosos con la información proporcionada al interior del hogar, prohibiéndose comentar u/o divulgar información que es de carácter confidencial.
- Es parte de las normas de convivencia firmar la hora que cada funcionaria ingrese y avisar previamente si surge alguna situación que retrase su ingreso.
- Es de buena convivencia saber recepcionar, tener la capacidad de recibir las indicaciones generadas por su jefatura directa o superior en el cargo.
- Avisar con anticipación la inasistencia laboral, ya que genera diversos problemas de convivencia, por incertidumbre, angustia o ansiedad de no saber si tendrán o no apoyo oportuno en su turno.
- Sustentar su práctica educativa y cuidadora en los enfoques del desarrollo de valores y principios desde una mirada lúdica, favoreciendo el bienestar personal del NNA y convivencia entre los pares y educadoras.
- Velar por la conservación y mantenimiento de la planta física del Hogar María Madre, y los bienes generales y los confiados a su cuidado, a través de la prevención, acción directa o vigilando las actividades de los niños y niñas, evitando que rompan, dañen el material mueble e inmueble del hogar.
- Cobijar, educar, proteger, cuidar con el ejemplo.
- Como funcionario de la ONG, de su relación laboral deberá esforzarse por participar en las actividades generales de la misma, con un elevado espíritu de solidaridad y sana convivencia.
- Garantizar que los NNA a su cuidado no queden solos bajo ninguna circunstancia.
- Regir su actuar conforme a los lineamientos entregados en el Modelo de Prevención de Delitos.

DEBERES DE SERVICIOS GENERALES ASEO – MANIPULADORA DE ALIMENTOS.

- Mantener la planta física en buenas condiciones de orden y aseo, higiene.
- Dar un trato cordial a niños y niñas.
- Preparar y servir los alimentos a niños y niñas, siguiendo las minutas elaboradas por la nutricionista.
- Portar la dotación y utilizar los elementos de seguridad, durante la realización de sus labores. Normas de higiene en la manipulación de alimentos.
- Solicitar los insumos de alimentos y aseo según el estándar del hogar y lo autorizado.
- Cumplir el horario asignado según necesidades del servicio.
- No retirarse de la institución en la jornada laboral, sin la autorización del jefe inmediato.
- Regir su actuar conforme a los lineamientos entregados en el Modelo de Prevención de Delitos, el cual debe conocer.

DE LOS DERECHOS DE SERVICIOS GENERALES:

- El personal se adscribe a los mismos derechos explicitados para el resto del personal de la ONG.

DERECHOS GENERALES DE LOS TRABAJADORES DE LA ONG

- Los derechos del equipo de trabajo, están presentados en los derechos fundamentales que establece la ley laboral y que se definen y se complementan por los establecidos en el reglamento interno, guía técnica administrativa de hogares de niños/niñas, y demás normas vigentes.
- Es derecho, ser tratadas de forma respetuosa.
- Es derecho, ser escuchadas, tener un espacio para aclarar dudas, o situaciones que les incomode o preocupe.
- Es derecho el sostener pausa saludable.
- Es derecho, sostener capacitaciones, desarrollo humano y actualización profesional.
- Es derecho sostener espacios de autocuidado.
- Recibir el Manual de Convivencia Institucional, el Modelo de Prevención de Delitos y otra documentación institucional relevante.
- Expresar libremente sus opiniones y críticas constructivas dentro de los límites del respeto a los demás.
- Ser escuchado en descargo ante cualquier sanción.
- Conocer las evaluaciones de su trabajo y las pautas y procesos que se siguen para tal fin.
- Recibir el oportuno apoyo, coordinación en los planes de mejora para el desempeño de su labor.
- Desempeñarse dentro de un ambiente de respeto, solidaridad, colaboración, responsabilidad, eficiencia y compromiso por parte de sus colaboradores o compañeros.
- Recibir todas las garantías laborales y personales de seguridad, propias de su labor.
- Recibir reconocimiento y estímulo por parte de la Comunidad del Hogar María Madre.
- Expresar libremente sus opiniones, de forma respetuosa, dentro del marco de las buenas relaciones humanas.

DERECHOS Y DEBERES DE FAMILIARES Y/O VISITANTES INDICADOS PARA ACUDIR A LAS VISITAS EN EL HOGAR

DEBERES DE LOS PADRES DE FAMILIA Y VISITANTES:

- Fomentar la buena convivencia, el respeto, cuidado, con los hijos, hijas, niños y niñas a cargo de la visita.
- El niño/a debe ser visitado de forma exclusiva por la persona que esté autorizada, es decir, solo la persona que tenga relación directa con él, así como también cualquier otro adulto o familiar extenso y/o externo, autorizado por el Juzgado respectivo o el equipo técnico (en el contexto del trabajo interventivo que se esté realizando), esto según días y horarios establecidos por el hogar, no alterando la rutina de los niños y niñas. (En casos muy excepcionales, quienes deben retirar a los NN de sus establecimientos educacionales, son los mismos profesionales, dupla psicosocial o directora)
- El equipo técnico será el encargado de registrar en la carpeta de visitas de familia y libro de visitas externas, todas las visitas recibidas por los niños y niñas. Además, también se encargará de registrar en la carpeta de artículos personales todo lo que las familias traigan para los niños y niñas.
- Cumplir con la fecha y el horario establecido, debiendo retirarse desde el Hogar si la administración así lo indica, por situaciones que atenten contra la integridad de los niños y/o funcionarios del espacio residencial y/o por incumplimientos de las normas establecidas.
- La administración del hogar se reserva el derecho a prohibir la entrada o permanencia en la residencia a aquella persona que se presente en manifiesto estado de ebriedad, bajo los efectos de estupefacientes, o cualquier otra sustancia que interfiera en su adecuado comportamiento o que pueda poner en riesgo a alguna persona. Cualquier de estos u otros eventos de estas características, quedará registrados en bitácora de visitas y será informado al respectivo Juzgado de Familia.
- Facilitar la armonía y el espíritu de cooperación entre los adultos visitantes y el personal de la residencia durante la visita.
- No se permitirá el ingreso de golosinas u otros alimentos al hogar, que interfieran con los hábitos alimenticios. Cualquier alimento que se desee traer al hogar, deberá ser autorizado previamente por la dirección o la persona encargada de vida familiar.
- En el caso que el día de visita sea feriado, se podrá modificar la visita como excepción, siempre y cuando la dirección del hogar así lo autorice, a fin de no perjudicar la visita, teniendo presente el bienestar mayor de los niños/as.
- El visitante, deberá informar oportunamente alguna situación, referente al niño o niña, que haya observado durante la visita.
- Los adultos no deberán traer ningún tipo de regalo de valor que pueda perderse en el hogar, ni obsequios para compensar al niño de la ausencia de estos. La visita debe enfocarse en la convivencia, el espacio de reencuentro, juego con el niño o niña, más que en los objetos. Por lo tanto, no se recomienda traer regalos, lo prioritario debe ser la vinculación con los hijos o niños visitados.
- No está permitido ingresar con celulares a la sala de visita ni utilizarlos durante el encuentro; como se explicó en el punto anterior, la visita debe estar centrada en la convivencia y vínculo con el niño/a.
- Los adultos pueden traer a los niños vestuario si así lo desean, aunque no es necesario, porque el hogar le brinda todos los recursos materiales, entre ellos vestuario, alimentación y cuidado.
- Los adultos deberán cuidar al niño o niña, dando las mejores condiciones de aseo e higiene durante el periodo de visita. Siempre y cuando sean autorizados por la administración del hogar, podrán mudar, bañar, dar de

comer, u/o realizar otras tareas asignadas a los padres o visitantes. En caso de no estar autorizados, las visitas deberán dar aviso al equipo técnico, para que alguien, en ese momento, pueda asistir al niño/a. (Los visitantes son quienes deben dejar la sala de visitas limpia y ordenada, de no ser así, es el profesional a cargo, es quien deberá asumir el orden y la limpieza)

- Los padres, familiares, visitantes, ante cualquier duda o consulta durante la visita, deberán realizarla directamente con los profesionales de la dupla psicosocial o directora del establecimiento. Nunca a la secretaria contable, u a otra trabajadora.
- Quienes asistan de visita no podrán ingresar al espacio residencial y sala de visita, con bolsos, objetos de riesgo y celulares, debiendo quedar estos, en el área de administración (MUEBLE BLANCO), posterior a la visita, estos pueden ser retirados.
- De acuerdo a nuestro protocolo establecido, sólo la dupla psicosocial o la directora del proyecto estarán autorizados para atender las visitas. Esto significa que únicamente ellos podrán supervisar las visitas y en ningún caso se permitirá la presencia de una cuidadora u otra funcionaria de la residencia.
- Es responsabilidad del Hogar María Madre dar cumplimiento a la protección de los niños y niñas al interior del hogar, lo que está facultado por Juzgado de Familia y Servicio de Protección Especializada para actuar ante cualquier tipo de violencia que ocurra en y durante las visitas (ya sea de tipo intrafamiliar, discusiones de los padres, cualquier tipo de maltrato infantil, abuso emocional, psicológico), acciones delictivas u/o cualquier otra conducta que ponga en riesgo el bienestar de los niños y niñas. Ante ello, se tomarán las medidas pertinentes, desalojándolos del espacio residencial, mediante medios propios o con el apoyo de carabineros, interrumpiendo las visitas de quienes infrinjan este tipo de conductas.

MEDIDAS POR INCUMPLIMIENTO

Cuando los padres y madres de familia incumplen las normas del Hogar tendrán las siguientes sanciones:

- Recibir orientación, encuadre y amonestación oportuna, la que se registrará por escrito. Los padres u/o vínculos deberán firmar dicho registro, a modo de aceptar lo encuadrado y conversado.
- En caso, de que dicha conducta se reitere, Hogar María Madre, informará a Juzgado de Familia, respecto a las conductas observadas.

PROCEDIMIENTO QUE LOS PADRES DE FAMILIA Y/O VISITANTES DEBEN SEGUIR EN SUS RECLAMOS

- Recibir de manera respetuosa, las orientaciones y sugerencias que equipo técnico y dirección, realice a familiares u/o vínculos significativos.
- Comprometerse a cumplir con las indicaciones otorgados por espacio residencial, principalmente las basadas en el presente manual de convivencia.
- En caso de presentar dudas, consultas u/o quejas, dirigirse a dirección de la institución, a modo de aclarar, y dar respuesta a dichas quejas.
- Además en sector de entrada de espacio residencial, se cuenta con un buzón, de sugerencias, reclamos y felicitaciones, en donde cada familiar u/o vínculo significativo, podrá plasmar sus inquietudes y recibir respuesta dentro de los próximos 5 días.

DERECHOS DE LOS PADRES DE FAMILIA Y VISITANTES

- Participar de las visitas autorizadas y agendadas.
- Ser atendidos oportunamente por la Dirección, según horario establecido para tal fin.
- Proponer iniciativas y sugerencias que estén de acuerdo con las normas vigentes y contribuyan al mejor funcionamiento del hogar.
- Recibir tratos justos y respetuosos dentro de la institución o por la vía en que se establezca contacto (teléfono, videollamadas, zoom, etc.)

- Hacer reclamos justos y respetuosos dentro del espacio y tiempo fijado por las normas internas, legales e Institucionales.
- Recibir la colaboración eficiente y a tiempo en los aspectos psicoeducativos, emocionales de su hijo o hija durante las visitas o capacitaciones en talleres.
- Participar en los diferentes talleres indicados para familiares y visitas.
- Podrán llamar por teléfono los padres, familiares o personas asignadas por el Juzgado competente, para informarse del estado del niño/niña durante su estadía en el hogar. Los únicos autorizados para proporcionar información son los profesionales del equipo técnico.
- Los visitantes autorizados podrán depositar en buzón de entrada, sugerencias, reclamos y felicitaciones, respecto del desempeño y funcionamiento del Hogar María Madre, así como también hacerlo vía página web de la ONG o en reunión con directora, tal como lo estipula el Modelo de Prevención de Delitos.
- Mantenerse informado de la evolución cualitativa, emocional, de salud, educacional del niño/a a través de la dupla psicosocial y dirección.

Nota: El hogar, bajo su administración como ONG, estando a cargo del cuidado y protección de los niños y niñas en el hogar, velando por el bienestar, higiene, salud de los niños y niñas, se reserva el derecho de cortar el pelo, con una peluquera/o, para mantenerles con una adecuada presencia personal.

La administración del hogar, bajo su dirección, se reserva el derecho de formular nuevas normas o reglas de convivencia, de acuerdo a situaciones que así lo ameriten, generándose un anexo para dichos fines, el que los padres, familiares, visitantes, deberán firmar luego de ser informados.

IV. PROTOCOLO DE INGRESO Y ACOGIDA AL NNA

Presentación

El ingreso de un niño/a a una residencia de protección a causa de la vivencia de graves vulneraciones de sus derechos, puede ser necesario para su protección, pero desde su punto de vista puede vivirse como una situación violenta, por la separación su entorno familiar y socio-comunitario, y de temor e incertidumbre ante lo desconocido.

La forma en que se realice el ingreso y la acogida del niño/a o en la residencia tiene alta relevancia para dar un apropiado inicio al proceso de intervención psicosocial, por tanto ésta debe responder a una planificación -en sus aspectos técnicos y administrativos- del equipo a cargo, que incorpore los elementos que se consignan en el presente documento.

Objetivo

Facilitar la adaptación de cada niño, niña ingresado a la residencia de protección, aminorando eventuales sentimientos de angustia y/o manifestaciones ansiosas ante el cambio experimentado en su forma de vida, mediante una planificación específica del ingreso y acogida.

Acciones a desarrollar por el equipo residencial:

1. La planificación del ingreso y acogida considera desde el momento que el equipo a cargo toma conocimiento de un nuevo ingreso a la residencia. Se realiza revisión de los antecedentes del caso, provenientes del Juzgado de Familia. Se avisa al personal y pares en la residencia que se producirá un nuevo ingreso.
2. Todo el equipo residencial (cuidadores/as y profesionales) debe estar preparado para realizar la acogida, privilegiando que la recepción sea realizada con la participación de la directora u/o algún integrante del equipo técnico, y educadora de trato directo de referencia.
3. Previamente al ingreso de un niño, niña, se determina cama y espacio de uso personal para guardar sus pertenencias, de acuerdo a los criterios de edad, sexo, necesidades especiales, número de niños por dormitorio, entre otras.
4. El protocolo de ingreso establecido involucra una serie de medidas y procedimientos para verificar y satisfacer las necesidades básicas del NN. Dado el contexto de la propagación de virus en nuestro país, el protocolo incluye la realización de un baño de los niños en presencia de la cuidadora, la Directora y la TENS. Durante este proceso, se realiza una evaluación del estado corporal del niño, incluyendo la detección de posibles hematomas o alergias, así como un control exhaustivo de la presencia de pediculosis. Una vez concluido el baño, se proporciona al niño un nuevo conjunto de ropa y se le brinda alimentación adecuada. (Téngase presente, que la compañía de la TENS, solo aplica en caso de algún ingreso en su horario de trabajo, de lunes a viernes de 08:00 AM a 17:00 PM)
5. Se sugiere la entrega al niño, niña, de acuerdo a su edad y características, de un regalo que contribuya a su favorable recepción en la institución y que demuestre que se le recibe con agrado y cariño, como por ejemplo, un juguete, un peluche, u otro, considerando su edad y otras características.
6. Para el ingreso de un niño, niña o lactante a la residencia se debe contar con la resolución del tribunal respectivo indicando aquello. De no contar con ese documento, sino sólo con la indicación de ingreso, verbal o telefónica, de un Juez de Familia, la Directora de la residencia deberá regularizar esta situación al día hábil siguiente, solicitando en el Juzgado de Familia la orden correspondiente.

7. Al ingreso, se realiza contención del niño, niña y su familia, acogiendo sus inquietudes y sentimientos, otorgándoles un contexto de seguridad en términos afectivos, cognitivos y espaciales, con actitud empática y cercana (tono de voz y expresión corporal acordes al momento), siendo importante que se le pregunte su nombre y si le gusta ser llamado así o de otra forma.
8. Se permitirá que los niños y niñas ingresen con los objetos que quieran mantener consigo en la residencia, tales como juguetes, cuentos, resguardando siempre que no representen ningún tipo de riesgo para ellos o la población atendida en la residencia.
9. Se presenta al niño/a y familiar que le acompaña al ingreso el adulto que actuará como referente vincular en la residencia, a quien el niño o niña podrá acudir para expresar sus inquietudes y necesidades. Tener presente que siempre el hogar cuenta con educadoras, por lo cual el niño o niña siempre contará con un adulto a quien acudir. El adulto mencionado en este punto actuará como adulto de referencia, mas no el único.
10. El equipo debe estar preparado para tratar a la familia-desde el primer encuentro- con respeto y escucha activa, dando respuestas claras a sus inquietudes o temores, transmitiéndoles confianza. En ese momento se les invita a la primera entrevista, concordando la fecha y horario que les acomode, y la familia o adulto relacionado que les acompaña se retira de la residencia. Es importante que la despedida del niño/a se realice con el mayor resguardo de la sensibilidad del momento, donde el director/a, cuidador/a asignado y profesionales den un efectivo soporte emocional.
11. Se realiza recorrido por la residencia con el niño/a, realizando paralelamente una narración amable y clara de las rutinas de funcionamiento y otras actividades (horarios de comida, tipos de talleres, otras), presentación de otros niños/as atendidos en la residencia y del equipo de trabajo que se encuentre presente al ingreso, explicando someramente y de acuerdo al nivel de comprensión del niño/a sus roles y funciones, pues esto se continuará realizando durante los días siguientes.
12. Se explica al niño, niña, y/o adulto que acompaña el ingreso cómo podrá concretarse su participación efectiva en la residencia, por ejemplo, expresando sus opiniones sobre la atención recibida, quejas u otras directamente a educadoras de trato directo, equipo técnico, directora, etc., Se precisará también la forma en que podrá mantener comunicación telefónica o por otros medios tecnológicos, con las personas relacionadas o con el personal de la residencia.
13. Se dispondrá la separación de artículos de aseo personal (cepillo dental, pasta de dientes, peineta, loción y colonia, entre otras), muda de vestuario y calzado, ropa de cama y pijama.
14. Desde el ingreso y durante las semanas siguientes, el equipo técnico de la residencia tendrá especial cuidado y atención respecto de la adaptación del niño/a a la residencia, lo que se extenderá por el tiempo que requiera cada caso. En específico, la Directora de la residencia deberá consultar al equipo encargado al respecto, como también monitorear directamente el estado de adaptación del niño, niña.
15. Al ingreso se verifica y registra el estado de salud del niño, niña, requiriendo a la entidad que hace el traslado del niño/a (Carabineros, personal del Juzgado u otra), el Certificado de Constatación de Lesiones emitido por la institución de salud correspondiente. En caso que la persona que realiza el ingreso señale que no se realizó esta constatación de lesiones, se deberá solicitar realizar dicha acción, previo al ingreso del niño, niña.
16. En caso de evidencia de abuso sexual o maltrato grave constitutivo de delito, se debe realizar la denuncia a Carabineros o directamente a la Fiscalía y al Juzgado de Familia.

Adicionalmente, las acciones administrativas a realizar en la fase de acogida son las que se señalan a continuación:

- Disponer de la Orden de ingreso del Juzgado de Familia correspondiente.
- Dentro de las próximas 24 horas oficiar a Juzgado respectivo el ingreso efectivo del niño/a, solicitando asociar a causa a la representante legal de la ONG, notificar al correo de dirección cualquier información de la causa y gestionar certificado de redes familiares.
- Ingresar los datos a Plataforma SIS según Protocolo de Registro.
- Abrir Carpeta Individual para el niño, niña, con Ficha de identificación general, adjuntando certificado de nacimiento y cédula de identidad, revisión y registro de histórico en plataforma SIS, Informes de otros actores o programas intervinientes, Revisión y registro de Histórico en plataforma SIS, informes de otros actores o programas intervinientes, antecedentes de Salud y Educación, Diagnóstico psico- social de DAM, si existe, Ficha de registro de las acciones realizadas en esta fase con el niño/a, familia y comunidad.
- Crear archivador físico del caso, con documentación mencionada, la cual además se deberá respaldar en nube drive de la residencia.

Plazos

La fase de ingreso y acogida se extiende durante el primer mes, a partir del ingreso del niño, niña a la residencia, tiempo en el cual se realizará:

- Primera entrevista con el niño/a.
- Primera entrevista con la familia o adultos relacionados.
- Ingreso al sistema escolar, de ser pertinente según etapa vital.
- Inscripción en el sistema de salud primaria (consultorio).
- Registros administrativos (carpeta individual, plataforma SIS, verificadores).
- Evaluación de salud, desarrollo psicomotor, área fonoaudiológica.
- De ser posible, visita al domicilio de padres, familiares u otro desde donde el caso haya sido traslado.

V. PROTOCOLO DE VISITAS A LOS NIÑOS Y NIÑAS EN RESIDENCIA

Presentación

Las visitas de familiares o adultos relacionados a los niños/as ingresados a residencias representan un derecho y contribuyen a mantener los lazos afectivos entre ellos, evitando el abandono progresivo. Al mismo tiempo constituye un espacio de psico-socio-educación que permite aportar al proceso de intervención con el niño/a y al fortalecimiento de las competencias parentales de los adultos relacionados.

Objetivo

Asegurar la vinculación directa y regular entre el niño/a y su adulto responsable y/o figuras significativas, a través de visitas sistemáticas establecidas, durante toda su permanencia en el centro residencial, según lo planificado en el plan de intervención individual (PII).

Acciones a desarrollar por el equipo residencial

a) Aspectos administrativos

- Toda persona que ingrese a la residencia debe ser registrada en Libro y carpeta de visita, dispuesto en la recepción, indicando a qué niño/a viene a visitar, indicando cédula de identidad, fecha, horario de ingreso y de salida y su firma.
- Durante todo el proceso de intervención, los profesionales deben verificar la existencia de prohibición y/o restricción de visitas decretadas por el Juzgado de Familia.
- Las visitas NO podrán ingresar a los dormitorios, como tampoco a los baños junto al niño/a, a excepción de que lo hagan en compañía del equipo técnico o personal de la residencia autorizado, con fines de psicoeducación.
- La visita deberá ser registrada también en la carpeta individual de cada niño/a, enfatizada en la calidad de la visita, las dinámicas que se producen, estado emocional del niño/a antes y después de la visita, etc. Este registro debe ser firmado por las profesionales a cargo.
- El régimen de visita de Hogar María Madre, se ajustará a los tiempos disponibles para tales fines, los adultos responsables o personas significativas del niño/a, podrán ingresar en los horarios concordados con el equipo a cargo, los que deberán ser previamente conocidos por los niños/as. Los días festivos y fines de semana no se permiten visitas en el espacio residencial.
- La elaboración del listado de visitas será responsabilidad de la dupla profesional a cargo. Esta nómina de personas que pueden visitar al niño o niña debe ser permanentemente actualizada y compartida con las cuidadoras y secretaría contable, en tanto la residencia tiene la obligación de contactar a familiares que puedan prestar apoyo a los padres y madres de los niños, como también evaluar otras posibilidades de cuidado al no contar con progenitores o si estos no se perfilan con posibilidades de (re) asumir su rol. Así también se debe propiciar y fortalecer el contacto frecuente con hermanos/as que puedan vivir separadamente del niño, niña.
- La residencia dispone de un espacio de visitas especialmente acondicionado para esta actividad, con medidas de seguridad, encontrándose en dicho espacio cámaras que visualizan la dinámica que allí se produce, permitiendo detectar posibles situaciones vulneradoras, conflictivas y/o irrespetuosas ejercida hacia los/as niños/as y/o a algún funcionario, e incluso situaciones de amenaza, peligro o riesgo de agresión o vulneración.

b) Aspectos referidos a la intervención psicosocial

- Las visitas serán planificadas como parte del plan de intervención con el niño/a y la familia, con objetivos y actividades específicas a realizar, lo que implica desarrollar observación y/o supervisión de estas instancias y considerar actividades socio-educativas y de modelaje que aporten al desarrollo de las habilidades parentales y al reforzamiento de los vínculos. Conjuntamente, las visitas pueden ser oportunidades para concordar las

normas de la residencia con los adultos, compartir información del desarrollo del niño/a reforzando sus logros, entre otras acciones posibles.

- La visita debe constituir para el niño/o y familia un espacio acogedor, nutricio y de confort, y contar con elementos lúdicos, materiales didácticos y otros que favorezcan el contacto interpersonal del niño/a con sus visitas, considerando su etapa evolutiva.
- La dupla profesional deberá evaluar la existencia de situaciones que amenacen y/o vulneren la integridad física y psicológica o emocional de los niños/as y adolescentes, ya que en estas excepcionalidades, se deberá suspender temporalmente la realización de las visitas, e informar al Juzgado de Familia correspondiente.
- Es responsabilidad de los profesionales a cargo de la intervención psicosocial entregar a los cuidadores/as las indicaciones particulares a considerar en la visita, de cada niño/a.
- Es deber de los profesionales, recibir y consultar el parecer y la opinión del niño/a respecto de sus visitas previa y posteriormente a ésta.
- Si existieran niños/as que no reciben visitas, el equipo generará estrategias paliativas para evitar que se sientan afectados por esta situación, tales como realización de otras actividades fuera de la residencia, actividades con educadoras de trato directo, entre otras.
- En caso que las visitas anunciadas por los adultos no se efectúen, se generará una estrategia de contención emocional acorde a su etapa evolutiva de parte del equipo profesional y/o educadoras, que permitan al niño/a trabajar la tolerancia a la frustración.
- Si el proceso de intervención psicosocial muestra indicadores de responsabilizarían de los adultos, el equipo residencial podrá autorizar progresivamente salidas, por horas, por actividad (por ejemplo, ir al cine) o por el día, etc., lo que será concordado con los adultos y en consulta a la opinión del niño/a, siempre y cuando existan argumentos fundados que aseguren su protección. Esto en periodo de acercamiento familiar, autorizado previamente por el respectivo Juzgado de Familia.

Plazos

El régimen de visitas en Hogar María Madre, se debe concretar de acuerdo, a la calendarización programada por dicho espacio.

VI. PROTOCOLO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES POR PARTE DE LOS NIÑOS/NIÑAS Y SUS FAMILIAS

O.N.G María Madre basa su actuar en un enfoque de derechos, resguardando lo señalado en la intervención internacional de 1991 "Derechos de la Niñez", desde la cual se reconocen los siguientes derechos como transversales y los cuales guían su actuar:

- Ser tratados por parte del personal de educadoras, ETD, administrativos y personal en general, con respeto, aprecio y trato justo, el que todo ser humano merece. Expresándoles todos los días amor, cariño y buen trato.
- Ser aceptados como son, con su individualidad, particularidad, temperamento y carácter, recordando que son niños, menores de edad que han sido vulnerados en sus derechos y que requieren protección y reparación de los daños y traumas causados.
- Recibir educación y formación adecuada que le garantice una formación integral bio-psico-emocional.
- Ser escuchados con atención, y dar credibilidad a sus relatos.
- Recibir ayuda para resolver los conflictos, mediante el diálogo y facilitación de acciones para que lleguen a acuerdos de sana convivencia entre sus pares y con los adultos del hogar.
- Ser reconocidos en sus cualidades, fortalezas, virtudes y capacidades individuales. Enseñados también con el buen ejemplo de los adultos del hogar.
- Ser estimulado en el aprendizaje cognitivo, en el desarrollo del lenguaje, y el desarrollo de sus capacidades, siendo valorado sus logros y avances.
- Ser estimulado en las cualidades y/o habilidades individuales que posea cada niño/a.

Complementariamente, desde otras normativas relativas todos los niños y niñas tienen:

- Derecho a conocer sus derechos fundamentales, nacionalidad, cuidado, amor, salud, educación, recreación, alimentación y libre expresión.
- Derecho a ser protegido en situación de crisis.
- Derecho a recibir un buen trato, cariño y amor.
- Derecho a poder expresar sus ideas, sentimientos e intereses en el proyecto, así como saber escuchar a los demás miembros del grupo.
- Derecho a recibir educación de calidad que le permita desarrollarse íntegramente como persona.
- Derecho a utilizar la infraestructura y recursos del proyecto.
- Derecho a no ser discriminada por ningún motivo, ya sea social, económico, político, cultural, religioso, físico u otro.
- Derecho a recibir un trato respetuoso por parte de todos los adultos/as del proyecto, así como también de sus pares.
- Derecho a un procedimiento justo y racional y frente a la aplicación de medidas disciplinarias.
- Derecho a defensa, apelación y a ser escuchada por las autoridades en todo procedimiento disciplinario.
- Derecho a conocer las medidas que se le apliquen y los registros en la hoja de vida, en el mismo momento en que se decida su aplicación.
- Derecho a asociarse y organizarse autónomamente con sus pares.
- Derecho a vivir en un ambiente protector y seguro.
- Derecho a desarrollar actividades culturales, científicas, deportivas, artísticas y/o recreativas extracurriculares de acuerdo a sus intereses e inquietudes.
- Derecho a tener un PII integral, basado en sus características.
- Derecho a recibir cuidados, atención médica para favorecer su estado de salud física y mental, emocional, realizando y/o gestionando las acciones requeridas para atender las eventuales necesidades de cada niño.
- Derecho a utilizar el tiempo libre de acuerdo a las motivaciones y características de cada niño.

En base a lo anterior, y con el objeto de resguardar el bienestar de los niños y niñas, de favorecer el correcto ejercicio de sus derechos, mejorar procesos de intervención psicosocial, desplegar acciones preventivas y/o remediales relativas a la comisión de delitos, resguardar el adecuado uso de los fondos, propender al cuidado de los equipos de trabajo y a la mejora continua en la institución, es que O.N.G María Madre cuenta con un protocolo que permite recoger observaciones, inquietudes, quejas, reclamos o denuncias de manera directa y anónima a los niños, niñas y adolescentes, sus familias, trabajadores de la organización y, en general, cualquier tercero que tome conocimiento o noticia de alguno

de estos hechos, el cual, como ejercicio permanente de participación, tiene la riqueza de integrar a todos con quienes debe trabajar el equipo del proyecto, en pro de los objetivos de la misma¹.

A continuación, se definen conceptos básicos a conocer y considerar al momento de establecer los mecanismos y canales para recoger en el proyecto las opiniones de usuarios y actores relacionados:

- **Denuncia** se refiere al acto de comunicar que se ha cometido un delito, daño o cierta conducta que se considera irresponsable, ilegal o injusta.
- **Reclamo** se entiende como el acto de protestar o manifestar disconformidad hacia aquella situación que represente malestar a niños, niñas, familias, adultos responsables u otros actores, respecto de aspectos referidos a la atención y procesos desarrollados en el proyecto.
- **Sugerencia** alude al acto de proponer o insinuar una o más acciones para contribuir al mejoramiento de los procesos y/o condiciones para la atención en el proyecto..

Consideraciones normativas de este protocolo:

Cabe indicar que este protocolo se adecúa a lo señalado en la resolución 155 del año 2022, la ley 21.057, al Reglamento de Participación del Servicio de Protección Especializada y a la resolución 00022, del Servicio de Protección Especializada, en donde se alude al adecuado uso de fondos públicos.

En consideración a ellos, la participación efectiva se manifiesta, entre otras formas, a través del derecho a ser oídos, la libertad de expresión e información, y el derecho de reunión y asociación. Además, en base a lo señalado en la ley 21.057, artículo 6, p), de manera adicional a la recepción de denuncias por parte de esta institución, los niños, niñas y adolescentes, o personas de su confianza pueden acudir a mecanismos y procedimientos para formular denuncias y reclamaciones de un modo protegido, automático y directo ante las autoridades nacionales y regionales del Servicio, por actos u omisiones del Servicio o sus colaboradores, que consideren vulneratorios de sus derechos.

Asimismo, de acuerdo a lo señalado en el Decreto 14, que Aprueba el Reglamento que regula los mecanismos y procedimientos de participación y de exigibilidad de derechos del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, se cuenta con mecanismos de participación que respondan a las particularidades de los destinatarios, promoviendo en todo momento la inclusión.

Los mecanismos que a continuación se presentan resguardan las siguientes características estipuladas en el mencionado Reglamento:

- **Protegido:** El procedimiento a través del cual se canalizarán las reclamaciones y denuncias responde a un contexto seguro para el niño, niña, adolescente o personas de su confianza, resguardando la identidad a solicitud del interesado.
- **Inmediato:** El procedimiento de reclamaciones y denuncias se generará de manera automática sin necesidad del cumplimiento de requisitos adicionales para ello, primando la sencillez y la eficacia en el desarrollo del procedimiento.
- **Directo:** Las reclamaciones y denuncias se efectuarán ante las autoridades institucionales, regionales y/o nacionales respectivas, quienes deberán proceder conforme a lo que en derecho corresponda según la naturaleza y gravedad de las reclamaciones y denuncias.

¹ Cabe relevar que este protocolo responde a los lineamientos de la Resolución Exenta N°155, de fecha 14 de marzo de 2022, deja sin efecto y reemplaza a la circular 5 del Servicio Nacional de Menores, normas legales, como lo dispuesto en la Ley 21.057 y Reglamento de Participación del Servicio de Protección Especializada.

Sobre recepción de la información

- Hogar María Madre, dispone de una serie de mecanismos para facilitar la entrega de información por parte de niños y niñas, sus familias, miembros del equipo institucional, del proyecto y terceros. Dentro de ellos se consideran:
 - Página web, en la cual se aloja un formulario que permite recoger denuncias, sugerencias y/o reclamos.
 - 2 Buzones para recoger denuncias y otras informaciones ubicados en las instalaciones del proyecto.
 - Uso de correos electrónicos, exponiendo la situación, ya sea a la jefatura del área, directora del proyecto o a su directorio.
 - Reuniones individuales a solicitud de persona que requiere entregar la información.
 - Encuentros individuales, a lo menos mensuales, entre la directora del proyecto y cada niño y niña, para saber cómo están, levantar intereses, sugerencias y situaciones. En caso de darse alguna situación de denuncia, estos encuentros serían más periódicos, acorde al requerimiento de la misma situación.
 - Jornadas grupales, similares a diálogos participativos, para levantar opiniones, información y sugerencias por parte de los niños y niñas, con la directora del proyecto y algún representante del Comité de Prevención de Delitos. Esto tendrá una periodicidad trimestral.
 - Mecanismos verbales, acordes a las competencias y capacidades de los niños, niñas y adultos que deseen manifestar alguna situación o entregar información, de modo tal que se asegure que puedan hacerlo sin obstáculos de por medio.
- Estos mecanismos están disponibles para toda persona que requiera presentar alguna queja, denuncia, sugerencia de mejora y/o desee reforzar una buena práctica, cuente con diversas formas para hacerlo.
- Todos los mecanismos deberán ser conocidos por los niños/as, como también sus familias y adultos que se vinculen al proyecto, sobre su importancia y especialmente del carácter reservado que tienen, cautelando que la información por allí transmitida en ningún caso menoscabe a otra persona, especialmente a un niño y/o niña. Se contará con un verificador de esta socialización.
- Es fundamental que una vez que el niño/a ingrese al proyecto, se le informe respecto a la existencia del buzón y los otros mecanismos, donde podrá expresar su opinión con la certeza que será escuchado/a y retroalimentado respecto de sus observaciones. Dada la edad de los niños, podrán pedirle a alguna educadora u/o a cualquier vínculo significativo que pueda ayudarlo a escribir su mensaje.
- Cabe destacar que no podrán existir bajo ningún punto de vista, acciones de represalia en contra los niños, niñas o quien denuncien, o acciones que mermen su derecho a opinar.

Actuación ante la información recibida

- La Directora del proyecto o el Responsable de Prevención de Delitos es la persona responsable de revisar los mecanismos indicados y dar la respuesta correspondiente en el plazo oportuno.
- Dependiendo de la temática, se evaluará la pertinencia de que el resto del personal de la institución tome conocimiento de ello, resguardando siempre que quienes tengan acceso mantengan la absoluta discreción con la información transmitida, así como la protección, contención y la confidencialidad del lactante, niño y/o niña, cuando así lo amerite.
- Frente a la recepción de denuncias sobre maltrato/agresiones sexuales, ingesta de alcohol y/o drogas, abandono de funciones, entre otras, deberá ser abordado de acuerdo a los procedimientos definidos por lineamientos de la Resolución Exenta N°155, de fecha 14 de marzo de 2022, y otras directrices, adoptando todas las medidas técnicas y administrativas que correspondan, poniendo en conocimiento al órgano criminal competente en materia criminal-penal, al Tribunal de Familia y a la Dirección Regional del Servicio de Protección Especializada. En caso de delitos relativos al mal uso de fondos públicos, se notificará al Ministerio Público, Carabineros de Chile y/o Policía de Investigaciones, y también a la Unidad relativa a la supervisión financiera del Servicio de Protección Especializada.
- Una vez revisada la denuncia, observaciones, reclamos, quejas, denuncias, de niños y niñas, familias, equipo y terceros, la persona encargada de la revisión de estos mecanismos revisará los antecedentes con los que cuenta la institución y convocará al equipo a reunión, dependiendo de la temática puede evaluarse a quiénes se hace partícipes, para levantar más antecedentes.

Entrega de respuesta por parte de la institución

- La respuesta a los reclamos y sugerencias debe ser dada de manera formal, a quien lo realiza, ya sea mediante una explicación verbal en un lenguaje y forma adecuado a las competencias y características de quien la recibirá, una carta, una entrevista, u otro mecanismo, donde se describan las acciones remediales adoptadas o se aclaren las posibilidades efectivas de cumplir con lo solicitado. Si ello no es posible en lo inmediato, se debe indicar el tiempo estimado para su cumplimiento.
- Se deberá socializar con el personal del proyecto las medidas adoptadas, a partir de la denuncia, reclamo y/o sugerencia, en miras a la mejora continua de la institución.
- Si existieran quejas o reclamos reiterados se debe realizar un análisis en profundidad, identificando aquellas situaciones críticas, para abordarlas según el nivel donde se encuentren (niños y niñas, educadores, profesionales, pares) y las temáticas que involucren (malos tratos, alimentación, condiciones en la habitabilidad, procesos de intervención, por mencionar algunas). Lo anterior puede ser resuelto mediante acciones individuales o grupales, tales como talleres (con los niños/as, adultos responsables, profesionales, personal de trato directo), a fin de implementar acciones remediales o preventivas, que permitan responder a las demandas de los niños/as, y sus familias.
- Cabe mencionar que cada denuncia o reclamación se registra para llevar un monitoreo de ellas.

Plazos

- a. Todo reclamo o denuncia deberá ser conocido en un plazo máximo de 24 horas, lo que implica una revisión permanente de cada mecanismo de denuncia.
- b. En caso de denuncias que aluden a situaciones constitutivas de delito, se deberán aplicar los lineamientos conforme a la Resolución Exenta N°155, de fecha 14 de marzo de 2022, respetando el plazo de 24 horas para plasmar la denuncia ante el órgano en materia criminal competente, independiente de la edad de los involucrados (artículo 14, ley 20.032).
- c. Ante casos relativos a la situación numeral b. se deberá informar al Servicio de Protección Especializada, a través del módulo creado, en un plazo de 72 horas, con el verificador respectivo.
- d. El proyecto tendrá un plazo de 5 días hábiles corridos para dar respuesta, a contar de la fecha del reclamo, especificando las acciones adoptadas para dar respuesta a la situación expuesta en el buzón. Cuando se trate de un niño/a de un proyecto, la respuesta se realizará de manera verbal, dentro de 48 hrs.
- e. En el caso de reclamos, peticiones e informaciones individuales que sean formulados por parte de trabajadores de la institución, esto deberá hacerse por escrito a su jefatura directa. Estas peticiones serán contestadas por escrito por el empleador dentro del plazo de cinco días contados desde su presentación. En segunda instancia se puede recurrir a la directora del proyecto, quien deberá contestar por escrito en un plazo no superior a 5 días. En última instancia se puede al Directorio de la ONG María Madre.
- f. Si el reclamo, sugerencia o denuncia fuese expuesto por un miembro de la familia o un adulto responsable, la respuesta deberá emitirse a través de la realización de una entrevista en las instalaciones u otra forma que se establezca, siempre dejando el respectivo verificador.

VII. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CRISIS

Presentación

El protocolo de Intervención en Crisis, utilizado en Hogar María Madre, se encuentra basado en la “Norma Técnica para la Promoción del Bienestar, Prevención y Abordaje Integral de Desajustes Emocionales y Conductuales en Niños, niñas, Adolescentes y Jóvenes (NNAJ) en Cuidado Alternativo Residencial” la cual fue elaborada entre el Ministerio de Salud, Ministerio de Justicia y SPENA, basada en la revisión de evidencia y recomendaciones internacionales, junto con recabar experiencia de equipos abocados al cuidado de NNAJ.

El propósito de dicho protocolo es disminuir los factores de riesgo que impactan en el estado emocional de los mismos, y realizar un abordaje integral ante situaciones de desajuste emocionales u/o conductuales en los niños/as, basado en el enfoque de protección y derechos de los niños y niñas.

El desarrollo de todo NNAJ debe ser comprendido de forma integral, esto implica reconocer que todas sus conductas, sus intereses, valores, objetivos de vida, identidad, percepción del mundo, manera de relacionarse con los otros y de resolver problemas o situaciones que le resulten críticas, entre otros, son resultado de múltiples factores que interactúan entre sí. Estos factores sociales, culturales y contextuales. Conforme a lo anterior, los desajustes emocionales y conductuales que puedan presentar los niños/as deben ser abordados comprendiendo la complejidad antes descrita, alejándose de modelos centrados exclusivamente en el individuo y que desconocen la importancia del contexto actual dentro de su aparición.

Resulta de vital importancia incorporar dentro de esta normativa directrices para generar ambientes protectores del buen trato, para la prevención de situaciones críticas generadoras de desajustes emocionales y/o conductuales y estrategias para el abordaje ante su aparición, con un foco importante en el manejo ambiental de la situación.

A continuación se definen conceptos básicos a conocer y considerar al momento de intervenir en este ámbito:

- Buen trato: corresponde a toda forma de relación basada en una profunda convicción de respeto y valoración hacia la dignidad del otro u otra. Se pone al centro la promoción del bienestar físico, emocional y psicológico, la satisfacción de las necesidades y desarrollo de potencialidades del niño, niña, adolescente o joven. El buen trato se traduce en establecer relaciones respetuosas, afectivas, empáticas y seguras, que considera un ambiente promotor del desarrollo y bienestar.
- Desarrollo integral: logro de bienestar físico, psicológico y social, acorde a las potencialidades y etapas del curso de vida.
- Contención: refiere a todas las acciones que tienen por objetivo acoger, sostener y acompañar a una persona para hacer frente a una situación que desajuste conductual y/o emocional y así mitigar su efecto en la persona afectada y quienes la rodean. Se evidencian diversas formas de contención, para los propósitos del presente documento se diferenciarán tres tipos de contención: emocional, ambiental y farmacológica.
- Situación crítica: circunstancia que afecta el estado emocional de un NNAJ, desencadenando un desequilibrio en sus capacidades habituales para hacer frente a situaciones de estrés, pudiendo generar un desajuste emocional y/o conductual de intensidad variable. Una situación se torna crítica para una persona en virtud del significado que ésta le atribuye a lo ocurrido, de manera que los mismos eventos pueden desencadenar un desajuste conductual y/o emocional en algunas personas y en otra no, acorde con sus experiencias de vida personales y los elementos contextuales presentes.
- Desajuste emocional y/o conductual: es un episodio de duración variable que un NNAJ pierde, en forma total o parcial, su capacidad habitual de control sobre sí mismo producto del impacto que genera la situación vivenciada como crítica. En este estado se puede ver afectado el ámbito emocional, ideacional, conductual y/o relacional.

- Agitación psicomotora: es un estado de marcada excitación mental acompañado de un aumento inadecuado de la actividad motora en grado variable, desde una mínima inquietud hasta movimientos coordinados sin un fin determinado que presenta una persona con o sin enfermedad mental.

Objetivos

El presente protocolo y norma tiene por objetivo otorgar directrices y herramientas para la promoción, del bienestar, prevención y manejo de desajustes emocionales y/o conductuales que puedan presentar los niños y niñas, al interior de centros de cuidado alternativos, residencial del área de protección de derechos, basadas en un marco de derecho y en el interés superior del Niño.

Acciones a desarrollar por el equipo residencial

- Tomando en consideración que las experiencias de vulneración de derechos, así como la separación de las familias de origen y/o de los contextos de vida habituales, pueden ser experiencias de alto impacto emocional para los NNAJ, es fundamental que Hogar María Madre genere las condiciones necesarias para promover su bienestar y una óptima calidad de vida, y para evitar la aparición de estrés y situaciones re- victimizantes que pudieran significar una situación crítica para los niños/as.
- Estas condiciones guardan relación tanto con aspectos estructurales, de planificación y organización de nuestro Hogar, así como también con aspectos ligados a la calidad de la atención brindada y el vínculo que promueven los integrantes del equipo de la residencia hacia los niños/as bajo su cuidado.

Conforme a lo anterior, a continuación, se indican condiciones generales que favorecen el bienestar psicológico y emocional de los niños y niñas, y previenen la aparición de situaciones críticas y/o desajustes emocionales o conductuales, que deben estar presentes en nuestro Hogar:

Sobre las condiciones de residencia, la residencia debe:

- Contar con una distribución y ornamentación de los espacios que promueva un ambiente acogedor y familiar.
- Promover el desarrollo de espacios residenciales que favorezcan interacciones más cercanas y que faciliten los vínculos entre los niños/as y el equipo educativo.
- Mantener sus distintas dependencias en buen estado, limpias e iluminadas.
- Contar con espacios físicos adecuados a la cantidad de niños/as.
- Considerar espacios donde puedan realizar actividades recreativas y deportes.
- Disponer de material didáctico, recreativo y deportivo acorde con la edad de los residentes.

Sobre la vinculación que establecen los cuidadores y toda persona que interviene con los niños/as en la residencia, la residencia debe:

- Tener compromiso por el estado de bienestar integral de todos y cada uno de ellos, siendo sensible a sus necesidades e intereses.
- Proteger, dar seguridad y confianza a todo niño/a bajo su cuidado.
- Vincularse de una manera empática, afectiva, no directiva, no enjuiciadora y capaz de responder oportunamente a las necesidades de los niños/as. Este acercamiento permite que el niño/a genere confianza en los adultos, permitiéndole con ello aprender a comunicar sus conflictos cotidianos, con una respuesta emocional adecuada.
- Ser activos en la detección de señales corporales y actitudinales de los niños/as para comprender sus estados anímicos y dar oportunamente el apoyo y soporte emocional que requieran.
- Estar disponibles a las necesidades de los niños/as.
- Generar espacios de escucha para que los niños/as puedan expresar sus opiniones, emociones y sentimientos.
- Acunar y contener los niños/as.
- Compartir con los niños/as momentos de esparcimiento y diversión (ej. Juego, deportes, salidas, etc.)

- Fomentar que exista permanencia y continuidad laboral en quienes realizan acciones de cuidado y de intervención. Para ello es fundamental generar estrategias para evitar la rotación.
- Ser estrictos en la aplicación del buen trato en todas las intervenciones y acciones realizadas en la residencia, oponiéndose a la ejecución de cualquier tipo de acción agresiva y/o maltratadora.
- Favorecer mecanismos para una resolución no violenta de conflictos entre los niños/as y el equipo del centro residencial.
- Favorecer que los niños/as desarrollen autonomía de manera progresiva, en base al autocuidado y autodeterminación.
- Modelar un manejo saludable de las emociones y sentimientos como, verbalizando los propios estados de ánimo, reconociendo las emociones de los otros, respetando los tiempos de cada uno para la elaboración de la situación, etc.

Sobre el fomento de relaciones interpersonales satisfactorias entre los niños/as, la residencia debe:

- Fortalecer el desarrollo de la empatía y el respeto por los otros.
- Entregar valores basados en la preocupación por los otros, como la cooperación, ayuda y solidaridad.
- Favorecer mecanismos para una resolución no violenta de conflictos entre los NNAJ y al interior del equipo.
- Evaluar e intervenir tempranamente si existen problemas relacionales al interior de la residencia mediante espacios de diálogo entre el niños/as y el equipo de residencia.
- Fomentar el manejo de la frustración y control de las emociones de los niños/as a través del desarrollo de intervenciones grupales e individuales definidas en los planes de intervención individual, considerando instancias cotidianas.
- Facilitar que los niños/as expresen sus opiniones y preferencias, y que estas sean consideradas tanto por sus pares como por el equipo de la residencia.
- Detectar e intervenir tempranamente situaciones de bullying.

Sobre la vida cotidiana de los niños/as, la residencia debe:

- Generar un ambiente familiar y acogedor, del cual el niño/a pueda sentirse parte.
- Propiciar normativas que consideren la participación, las opiniones y necesidades de los niños/as.
- Entregar apoyos específicos para niños/as que cursen conductas de alta complejidad, evitando generalizar y aplicar toda la residencia las medidas o acciones de apoyo específico dirigidas a cada situación en particular.
- Asegurar que los niños/as tengan al menos un cuidador referente, que actúe como adulto significativo protector y favorezca un vínculo emocional seguro.
- Asegurar que exista una adecuada dotación de personal y su continuidad, de acuerdo al número de niños/as y los estándares de calidad de cuidados alternativos vigentes.
- Realizar proceso de acogida a todo niño/a que ingresa a la residencia, indicando las razones de su ingreso, objetivos de su permanencia en la residencia, rutinas diarias, normas de convivencia y funcionamiento y responder a todas sus interrogantes. También se le debe informar de cómo el equipo de la residencia le prestará asistencia y cuidado ante la presencia de un desajuste emocional y/o conductual, de acuerdo a los procedimientos contenidos en el presente documento.
- Acompañar y revelar el período de adaptación de todo niño/a que ingresa a una residencia, ya sea por primer ingreso, traslado desde otra residencia o reingreso a la misma como un período especialmente sensible y crítico dentro del proceso de reparación, considerando además la variabilidad que puede existir en su duración en consideración a las características de cada caso.
- En aquellas situaciones en que el niño/a reingresa a la residencia, la acogida inicial debe realizarse con especial énfasis en restablecer y fortalecer vínculos establecidos en la residencia.
- Estar atento a los requerimientos e inquietudes que puedan surgir en el período de adaptación a la residencia.
- Facilitar que los vínculos familiares se mantengan a fin de reducir el impacto de la institucionalización.

- Contar con un Manual de Convivencia construido, socializado con los NNAJ.
- Establecer rutinas diarias, que sean claras, organizadas y estructuradas, las que deben considerar actividades psicosociales, educativas, formativas, deportivas y recreativas. La definición de estas actividades debe ser participativa, permitiendo que los niños/as puedan transmitir sus intereses y deseos, realizando actividades que tengan un sentido personal para ellos. En caso de que existan modificaciones en ellas, estas deben ser informadas con antelación.
- Gestionar la incorporación de los niños/as en el establecimiento educacional de la comunidad (sala cuna, jardín infantil, escuela, otros), junto con acompañar y participar en el proceso educativo de manera sistemática y de acuerdo a las modalidades presentes en el establecimiento (ej. Entrevistas, reuniones de apoderado, actos, etc.). En aquellos casos en que debido a un alto rezago escolar no fuera posible vincular un niño/a al sistema educativo formal, la residencia debe generar otras instancias para la nivelación de estudios, siendo ésta en última instancia desarrollada al interior de la residencia.
- Vincular a los niños/as con ofertas recreativas, culturales, deportivas y otras similares impartidas en la comunidad, acorde a sus necesidades e intereses.

Sobre el fomento de un desarrollo integral de los niños/as, la residencia debe:

- Estimular activamente el desarrollo de las potencialidades de cada niño/a.
- Identificar y reforzar factores protectores del desarrollo integral, tales como: habilidades sociales, autoestima positiva, participación en actividades comunitarias, participación en actividades deportivas y recreativas, vinculación con la familia de origen, vinculación escolar, contar con redes de apoyo, entre otros.
- Identificar factores de riesgo para el desarrollo integral e intervenir prontamente para que estos sean reducidos, mitigados o superados, tales como continuar con experiencias de abuso, involucramiento en situaciones de violencia, disfunciones familiares, aislamiento social, acceso a alcohol y otras drogas, entre otros.
- Valorar los logros, intentos, fortalezas y habilidades, promoviendo así una autoestima positiva en los niños/as.
- Apoyar el desarrollo de la identidad de los niños/as, respetando a la orientación sexual, identidad de género, creencias culturales y etnia, credo, edad y otras características personales sin que exista discriminación.
- Evitar la discriminación y estigma por cualquier condición, circunstancia o característica personal y/o cultural.
- Otorgar nutrición balanceada y promover alimentación saludable.
- Controlar el tiempo de exposición frente a pantallas, tales como televisión, consolas, computadores, brindando rutinas balanceadas de tiempo para estudiar, hacer deporte, actividades recreativas, descanso, entre otras.

Sobre la situación y el acceso a servicios de salud de los niños/as, la residencia debe:

- Asegurar el acceso a salud, inscribiéndolos en los establecimientos de Atención Primaria correspondiente al territorio de la residencia.
- Mantener los controles de salud del niño/a sano y al día, de acuerdo con su edad.
- Detectar oportunamente posibles problemas y necesidades de salud.
- Asegurar el cabal cumplimiento de las indicaciones del equipo tratante, incluyendo aspectos farmacológicos, ambientales, de rutina diaria y/o orientaciones sobre el manejo conductual, entre otros.
- Mantener información actualizada de la situación de salud general y salud mental en particular de cada niño/a.
- Asegurar la asistencia a las prestaciones de salud requeridas con particular énfasis en los controles de salud integral, asistencia a salas de estimulación del subsistema de protección integral a la infancia de Chile Crece Contigo y tratamientos de salud mental de nivel primario y especialidad, entre otros.
- Asegurar que el niño/a sea acompañado a las atenciones por un adulto que conozca sus antecedentes de salud y sea capaz de entender y transmitir el plan terapéutico indicado.
- Llevar un adecuado control y manejo de la administración de fármacos.
- Mantener un inventario de los fármacos de acuerdo a normativa.

- Mantener los fármacos bajo medidas de seguridad, que no permita el acceso a los niños/as y administrado por personal capacitado.
- Coordinar con los profesionales de servicios sanitarios a los que asiste el niño/a los objetivos y actividades del plan de intervención a fin de ofrecer un proceso integrado y multidisciplinario.
- Garantizar la continuidad de los cuidados, generando las condiciones necesarias para que los niños/as que hayan recibido algún tipo de tratamiento, operación o rehabilitación, tengan los cuidados necesarios y cumplan las indicaciones señaladas por el equipo tratante, para su pronta recuperación.

Sobre la participación de los niños/as en las decisiones que los atañen, el equipo de la residencia debe:

- Incorporar los niños/as en la elaboración de sus planes de intervención, considerando sus opiniones y preferencias.
- Informar a cada niño/a con respecto a los mecanismos de manejo de situaciones de crisis existentes en la residencia, y definir conjuntamente entre el niño/a, su familia y el equipo interventor, las acciones más adecuadas a tomar con él o ella. Esta información debe ser conocida y estar a disposición de todos los miembros del equipo de la residencia.
- Brindar a los niños/as espacios, utensilios y juguetes personales, que favorezcan su identidad particular.
- Desarrollar asambleas quincenales para canalizar las opiniones y propuestas de los niños/as a ser consideradas en la toma de decisiones relativas a los temas tratados (por ejemplo, organización de la vida cotidiana, actividades fuera y dentro de la residencia, resolución de conflictos u otras temáticas de interés del grupo).
- Incorporar a los NNAJ en los procesos de evaluación de la intervención.

Sobre el trabajo de equipo de la residencia, la residencia debe:

- Conocer los lineamientos, orientaciones técnicas, protocolos de atención y normativa de funcionamiento que rigen la ejecución del Hogar María Madre y socializarlos con la totalidad de los integrantes del equipo de la residencia.
- Promover un clima laboral armónico.
- Desarrollar acciones de cuidado personal, de equipo e institucional.
- Brindar espacios de capacitación para el desarrollo de las funciones de los distintos integrantes del equipo de la residencia.
- Contar con un equipo coordinado, con una comunicación fluida y oportuna respecto de información relevante de la situación de los niños/as, así como de las respuestas conductuales esperables que pudiera desplegar frente a determinados estímulos o necesidades especiales.

Existe un consenso emergente sobre la importancia de reducir y eliminar el uso de procedimientos restrictivos para el manejo de desajustes conductuales y/o emocionales en NNAJ, tales como el aislamiento, contención física que restringe el movimiento, ya que tales experiencias pueden causar traumas adicionales y un aumento en el comportamiento problemático (Crosland, Cigales, Dunlap, Neff y Clark, 2008).

Los procedimientos restrictivos tienen efectos adversos en los niños/as puesto que son vividos como un castigo pudiendo generar sentimientos de rabia, miedo y/o confusión. Al percibir el peligro, a nivel fisiológico se eleva al ritmo cardíaco y la presión sanguínea, los músculos se preparan por si requiriesen responder y se elevan los niveles de cortisol. Debido a lo anterior, los niños/as pueden responder llorando, pateando y forzando, intensificándose la situación. En efecto, existe suficiente evidencia sobre las consecuencias que puede generar el estrés excesivo afectando particularmente funciones cerebrales, tales como la imposibilidad de controlar las emociones, lapsus en la memoria y ansiedad.

Cabe señalar que los niños/as que han sufrido experiencias traumáticas, como negligencia y abuso, se ven aún menos preparados y más dañados ante las contenciones de carácter restrictivo, ya que quienes se ven expuestos a situaciones

estresantes tienden a tener una actitud de hipervigilancia, pudiendo sobre interpretar las acciones de los otros. Por lo anterior, pueden tener mayor dificultad para comprender las consecuencias de sus conductas. En esta misma dirección, la literatura sobre el manejo del comportamiento es inequívoca al concluir que el castigo, o cualquier otra intervención adversa logra detener conductas no deseadas de un niño/a sólo temporalmente, pudiendo ser acciones contraproducentes a largo plazo (Mohr y Anderson, 2001). Ante la presencia de desajustes emocionales y conductuales, los mecanismos restrictivos pueden no solamente generar graves consecuencias en los niños/as, sino que también en los equipos interventores por lo que es fundamental implementar estrategias de desescalamiento de la conducta centrados en la contención emocional y ambiental (Schechory, Bitton y Raipurkar, 2015).

Resulta necesario desarrollar modelos de prevención centrados en la identificación de factores de riesgo para la aparición de un conflicto o situaciones de violencia e intervenir tempranamente. Para ello, se deben generar cambios organizacionales y un papel activo, coherente y visible de quienes lideran los sistemas residenciales (directivos, administrativos y profesionales) (Lebela, Hogjshorn & Caldwell, 2010).

Es relevante mencionar que, ante situaciones de crisis los esfuerzos de los equipos residenciales deben enfocarse tanto en realizar soporte y contención a quien está ejecutando la crisis como también realizar acciones de soporte emocional y ambiental a todos aquellos niños/as que hayan presentado la situación. Esto último, tiene como objetivo prevenir que otros niños/as experimenten un desajuste emocional y/o conductual.

A CONTINUACIÓN, SE OTORGAN DIRECTRICES PARA EL MANEJO DE SITUACIONES DE DESAJUSTE EMOCIONAL Y/O CONDUCTUAL:

Atención emocional

La contención emocional es la primera y fundamental estrategia para el abordaje de las situaciones de desajuste emocional y/o conductual, independiente de su intensidad. Su aplicación debe realizarse durante todo el tiempo en el que el desajuste esté presente.

Definición: La contención emocional será entendida como un procedimiento que consiste en brindar soporte afectivo para otorgar calma y facilitar la regulación del niño/a, mediante una comunicación verbal y no verbal basada en el buen trato, y que module la intensidad del desajuste emocional y/o conductual.

La contención emocional tiene como objetivo:

- Co-construir comprensiva y empáticamente con el niño/a la situación que lo aqueja.
- Informar al niño/a acerca del carácter transitorio de la crisis que sufre.
- Negociar soluciones en base a las alternativas propuestas por niño/a.
- Evitar el escalamiento en la situación de crisis, promoviendo la disminución en la progresión de la hostilidad y agresividad.
- Recordar al niño/a de forma no amenazante, sobre las acciones que se podrían implementar para su protección, en caso de escalamiento de la situación.
- Potenciar la autorregulación emocional y el autocontrol.

Cuando aplicarla: Debe ser la primera respuesta a tomar cuando un niño/a presenta un desajuste conductual y/o emocional.

Quién debe aplicarla:

- La contención emocional debe ser realizada por el cuidador referente o cualquier miembro del equipo residencial que perciba el desajuste emocional y/o conductual.
- El adulto que realice este abordaje debe encontrarse en un estado emocional que le permita abordar la situación sin generar efectos negativos en el desarrollo de esta (emocionalmente estable).

- Nunca debe ser realizada por una persona con quien el niño/a esté en conflicto y tampoco incluir participación de pares.

Procedimientos de la técnica:

- Se ha de considerar que la contención emocional es siempre la primera respuesta y es transversal a todo el proceso de manejo de situaciones críticas:
- Observar permanentemente señales sobre el estado emocional del niño/a y de quien interviene, como el tono de voz, tensión muscular, agitación motora y su intensidad.
- Acercarse al niño/a de modo calmado y empático (respetuoso y atento a sus necesidades), evitando emitir juicios de valor sobre la situación del niño/a. Esta actitud se debe mantener durante todo el procedimiento.
- Demostrar empatía y escucha activa hacia el niño/a y ofrecer ayuda frente al estado que lo aqueja.
- Acoger y acompañar al niño/a en la situación que está vivenciando. La acogida puede darse respetando el silencio del niño/a, abrazando, conversando, etc. Siempre considerando su opinión sobre cómo prefiere que se realice.
- Promover el diálogo como la vía más adecuada para resolver los problemas, escuchando lo que dice el niño/a, facilitando que el niño/a pueda verbalizar y elaborar lo que sucede.
- Resguardar el derecho a la intimidad del niño/a, cuidando un ambiente social tranquilo donde realizar esta contención, donde no se exponga a pares y haya un ambiente físico seguro.
- Mantener una actitud de calma y seguridad en todo momento.
- Evitar ser percibido como amenazante evitando discutir y emitir juicios de valor.
- Construir alternativas de acción para superar la situación junto con el niño/a, de modo que le hagan sentido para tranquilizarse.
- Proveer de información y proponer una forma de actuación o resolución de la situación, persuadir, otorgar recomendaciones.
- Comprobar la efectividad de la contención emocional y el niño/a se calma, ayudarlo a integrar la experiencia, sacar conclusiones sobre el actuar, aprender alternativas positivas de acción frente a futuros desajustes emocionales.
- En caso de que el niño/a se encuentre en tratamiento de salud mental, informar al equipo tratante de la red de salud sobre lo ocurrido, previa información al niño/a.
- Un miembro del equipo de trabajo debe acompañar a los niños/as que presenciaron la situación de uno/a de sus compañeros/as generando acciones de apoyo y/o contención emocional hacia el grupo para prevenir que se desencadenen nuevas situaciones de crisis.
- Al finalizar el procedimiento de contención, es fundamental dejar registro de dichas acciones en bitácora, a modo que equipo técnico, cuente con toda la información necesaria, para abordar dichas situaciones, en procesos interventivos.

Soporte ambiental:

El soporte ambiental es una medida a utilizar en complemento a la contención emocional, cuando es necesario reducir o limitar los estímulos ambientales que pueden aumentar y/o intensificar la escalada del desajuste emocional y/o conductual del niño/a.

Definición: El soporte ambiental busca favorecer un ambiente y entorno que facilite el desescalamiento de la conducta presentada. Se deben considerar modificaciones relativas a presencia o ausencia de personas, objetos, situaciones y/o disposición especial que pudiesen perpetuar o incrementar la situación de desajuste.

Cuando aplicarla:

- Estas medidas deben ser aplicadas en todas aquellas situaciones donde interfieren factores ambientales que mantienen o intensifican el desajuste y generan un riesgo de daño para los niños/as y/o para quienes se encuentran presentes en dicha situación.
- En estos casos, el soporte ambiental complementa las acciones de contención emocional, al darse cuenta que la situación de desajuste no ha sido controlada y/o puede seguir escalando, requiriéndose reforzar las acciones con modificaciones ambientales.

Quién debe aplicarla:

- Además del adulto significativo que está conteniendo emocionalmente, se suma un segundo miembro del equipo de la residencia para realizar acciones ambientales que eviten que el mismo niño/a u otras personas pudieran resultar dañados física o emocionalmente. Este nuevo miembro puede ser aquel adulto en el cual el niño/a más confía o a quien le merezca un particular respeto.
- Recuerde que este procedimiento nunca debe ser realizado por alguna persona con quien el niño/a esté en conflicto.

Procedimientos de la técnica:

Conjuntamente con el soporte emocional las medidas ambientales hacen alusión a generar cambio espacial, de modo que reducir los estímulos perturbadores, infundir confianza y promover realización de actividades alternativas que tienen como objetivo aplacar la situación de crisis.

Puede ser realizada de dos formas:

- a) Persona del equipo que se suma, tiene la tarea de realizar las modificaciones ambientales necesarias donde se esté realizando la contención, esto implica:
 - Retirar los estímulos que se asocian con la crisis tales como persona, compañero, miembro del equipo, juguete, ruido excesivo, entre otros.
 - Retirar elementos que pueden implicar riesgo físico de daño para el niño/a o a quien acompaña, por ejemplo, retirar objetos cortos punzantes, elementos que pudiesen usarse como proyectiles u otros que pueden causar daños a sí mismo o a terceros.
- b) Soporte ambiental en otro lugar:
 - Se debe evaluar trasladar al niño/a a un ambiente diferente cuando mantenerlo en el mismo espacio no es favorable para la superación de la crisis debido a que:
 - El ambiente ya no es seguro.
 - Posee mucha estimulación sensorial (muy ruidoso, con mucha luz o personas, etc.).
 - Porque el lugar puede favorecer abandono de la residencia.
 - Otros.

Para trasladar al niño/a a un ambiente diferente debe:

- Asegurarse que el espacio al que se traslada sea acogedor (se define en función de las características y situación particular de cada niño/a) y sea suficientemente privado, con iluminación natural y no expuesto a intervención de terceros. Es importante que pueda manifestar su preferencia con respecto al espacio donde se le traslade.
- El paso de un ambiente a otro debe ser informado al niño/a como una alternativa mejor para superar la crisis y/o continuar la contención emocional. Nunca el traslado de un lugar a otro debe ser presentado o vivenciado como un castigo ni realizado con uso de fuerza física.
- Debe ser acompañado por adulto significativo de referencia.

- En el nuevo espacio, se continúa con las acciones para promover el término de la situación crítica, consensuando las alternativas de solución. Se puede posibilitar también la realización de actividades con sentido para el niño/a que sean relajantes y disminuyan la respuesta desajustada.

En ambas situaciones se deben realizar las siguientes acciones:

- Ofrecer compañía de figuras significativas que lo ayuden a lidiar con la situación en la que se encuentra.
- Al finalizar el procedimiento de contención, es fundamental dejar registro de dichas acciones en bitácora, a modo que equipo técnico, cuente con toda la información necesaria, para abordar dichas situaciones, en procesos interventivos.
- Si no se ha superado la crisis y el niño/a presenta agitación psicomotora que no puede ser controlada por el equipo de residencia, se deberá llamar al servicio de urgencia correspondiente para evaluación, manejo y eventual traslado del niño/a. En este último caso, el niño/a siempre debe ir acompañado por el cuidador/a de referencia o adulto significativo.
- Un miembro del equipo de trabajo debe acompañar a los niños/as que presenciaron la situación de uno/a de sus compañeros/as generando acciones de apoyo y/o contención emocional hacia el grupo para prevenir que se desencadenen nuevas situaciones de crisis.

VIII. PROTOCOLO DE SALIDAS/RECREATIVAS EXTERNAS AL HOGAR

Presentación

Se torna fundamental el contar con un protocolo que señale los pasos a seguir, en cada salida realizada con los niños y niñas del Hogar María Madre, con el fin de resguardar la seguridad e integridad de los niños, en este contexto. Es importante organizar las salidas de manera coordinada y ordenada entre el personal que estará a cargo de los NNA durante la salida, el transporte (en caso de ser utilizado), en conjunto con el personal que quedará a la espera de la llegada al hogar, para cumplir con los objetivos de cuidado y protección integral de los NNA en actividades externas.

Objetivos

El presente protocolo tiene como objetivo resguardar la integridad física y psicológica de los NNA en las salidas al exterior del hogar, asumiendo adecuadamente el cuidado y la responsabilidad asumida de trasladar a los niños a otros espacios, externos al hogar.

Acciones a desarrollar por el equipo residencial:

- Cuando se determine sostener una salida recreativa, es importante que la Directora y el equipo técnico se encuentren en conocimiento, con al menos una semana de anticipación, a modo que dichos profesionales puedan informar a Juzgado de Familia y Supervisora Técnica de la salida, no agendar otras actividades en dicho horario, además de supervisar la instancia, ya sea por la directora o por alguien de la dupla.
- En cada salida, sea a un par de cuadras o distancias más lejanas, se deberá llenar el protocolo de salida, el que contará con una lista de niños, en donde se detallará el nombre y apellido de cada asistencia, la cantidad total de niños, fecha, destino y medio de transporte.
- Existirá planilla de salida con sección de salida y de regreso para cada ocasión. Ambas deben ser confirmadas pasando lista oral a la salida, número de niños, la que será emitida en voz alta por la persona a cargo, escuchada y resguardada por la persona denominada de apoyo, acompañantes; se repasará asistencia al llegar al lugar, y al salir de regreso lo mismo, lista oral, chequeo de regreso y chuequeo de arribo, debiendo dejar una copia de salida en el hogar y una al regreso trayendo la nómina con los vistos marcados salida y regreso.
- La Directora o dupla a cargo de la salida se hace responsable de emitir la nómina a voz y por escrito.
- La acompañante de apoyo, ETD o cualquier otra persona que sea nominada como apoyo directo de salida deberá confirmar lo realizado por la persona a cargo, siendo responsabilidad de ambas cumplir con el protocolo, una ejecutando, la otra supervisando se cumpla el protocolo estipulado.
- Cada viaje en vehículo deberá contar con los resguardos de seguridad, cinturones, sillas, u otros implementos que resguarden la integridad física y psicológica de los NNA.
- En caso de ocurrir cualquier situación de riesgo o vulneración de los derechos del NNA que integran el Hogar María Madre, en este contexto, se informará a las entidades correspondientes, enviándose por protocolo los oficios y circulares correspondientes. En este caso se debe informar a la encargada de prevención de delitos, para activar el modelo junto a la dirección del hogar.
- La dirección o algún profesional del equipo técnico comunicará lo ocurrido al a los adultos a cargo (familia, adulto extenso, adulto externo a cargo), manteniéndolos informados del avance de la situación.
- Se tomarán las medidas correspondientes en cada caso en particular, en caso de ocurrir alguna situación ligada a vulneración durante las salidas. Tanto de contención al NNA, de apoyo, de salud, etc., como cualquiera medida que la situación en particular lo amerite, no dejando espacio para vacíos en las medidas ulteriores, conforme a lo estipulado en el modelo de prevención de delitos.
- En caso de utilizar como medio de traslado vehículos de voluntarios, se adjuntará una lista con nombre, Rut, contacto del voluntario/a, la que se añadirá al protocolo y se dejará una copia en el hogar.
- En caso de incluir en la salida el apoyo de voluntarios (con antecedentes al día) se dejará el nombre, RUT y contacto.

- En caso de salidas a pie, las encargadas serán las responsables del cuidado del NNA, que no se suelte, atraviese, camine más adelante o atrás del grupo. Para esto se tomarán las medidas de resguardo pertinentes, evitando cualquier tipo de riesgo del NNA o negligencia del o los cuidadores.

IX. PROTOCOLO DE DERIVACIÓN A RED DE SALUD

Presentación

Se torna necesario el poder contar con un protocolo, que permita aclarar de qué manera se deben resolver las situaciones vinculadas a problemas de salud, de los niños/as de nuestro Hogar.

Objetivos

El objetivo de sostener un protocolo en esta área, es resguardar la salud integral de los niños, realizando acciones concretas para solucionar problemas de salud, sea por urgencia o mantención de la adecuada salud de los niños/as.

Acciones a desarrollar por el equipo residencial

- Es importante identificar si el problema de salud presentado por algún niño/a del espacio residencial, constituye un nivel de gravedad, de acuerdo a los síntomas y estado en general que presente.
- Si no constituye gravedad de los síntomas y el niño/a mantiene un buen estado general, se debe actuar de la siguiente manera:
 - Observar al niño/a e identificar claramente sintomatología presentada.
 - Se debe registrar en bitácora horario en que el niño/a comienza a presentar sintomatología.
 - Es necesario asistir al niño, según corresponda, ejemplo: fiebre, observar, poner compresas, dar bastante líquido, desabrigar. Problemas estomacales, dar agua de hierbas: manzanilla, boldo. Se encuentra estrictamente prohibido, administrar algún medicamento que no esté pre- escrito u/o señalado como indicación médica.
 - Es importante que educadora de trato directo, acompañe al niño/a, otorgándole tranquilidad y seguridad.
- Si la sintomatología persiste, colocarse en contacto con TENS del hogar en los siguientes horarios (lunes a viernes de 08:00 am a 17:00 PM) Fuera de este horario la responsabilidad es de la directora , a modo de entregar pasos a seguir, los cuales pueden ser:
 - Aplicación de medicamento en SOS.
 - Establecer contacto con médico cabecera del Hogar
 - Llamar a ambulancia Traslado a Servicio de Urgencias.
 - En paralelo, las cuidadoras de turno debe informar a Directora, lo suscitado.

Si el problema de salud u/o accidente, constituye un caso de gravedad, se debe actuar de la siguiente manera:

- Educadoras, informa de forma inmediata a directora de la residencia, la situación de emergencia de salud.
- Encargada de turno, informa a Directora del centro y coordina acciones inmediatas.
- Encargada de turno, procede de inmediato a ver medio de transporte, pudiendo ser ambulancia, radio taxi u otro, según la gravedad de la situación (accidente, enfermedad).
- Es la Tens, las cuidadoras o la directora según corresponda quien, otorgara seguridad y confianza al niño/a.
- Otra funcionaria, apoya en la búsqueda de antecedentes que deben acompañar el traslado (cédula de identidad o certificado de nacimiento, antecedentes de salud, carné de salud, dinero en efectivo, entre otros).
- Se efectúa traslado al servicio de salud correspondiente.
- Se mantiene información permanente a jefatura.
- Funcionaria que acompaña al niño/a, al servicio de salud correspondiente, debe solicitar un certificado de la atención recibida, que contenga el diagnóstico, indicaciones médicas, receta, tratamiento.
- En caso de indicar reposo médico, el facultativo debe extender el certificado que permita acreditar la indicación de descanso, para ser presentado en las entidades pertinentes.
- Con la receta médica, se deben adquirir los medicamentos indicados por el médico tratante. En caso que se trate de receta retenida, se debe fotocopiar esta previa a la compra de modo tener respaldo del gasto.

- Una vez adquiridos los medicamentos, se debe registrar en planilla de medicamentos, dosis, frecuencias, inicio y término de fármacos y otras indicaciones.
- Se debe registrar en bitácora identidad del niño/ha afectado de salud u/o accidentado, hora de lo sucedido, acciones desarrolladas, diagnóstico, tratamiento indicado.
- En caso de Hospitalización de los NN de la residencia, es la directora como tutora legal quien realiza ingreso u alta hospitalaria, pudiendo delegar esta acción a la dupla psicosocial para ir en compañía de la TENS.

X. PROTOCOLO DE PRE-EGRESO Y EGRESO O TRASLADO A RESIDENCIA

Presentación

La fase de pre egreso corresponde al momento en el cual la evaluación ex post del caso arroja indicadores favorables que dan cuenta que la situación de vulneración se ha revertido o superado en los aspectos fundamentales y por tanto cabe dar inicio a esta etapa, sobre la base de verificadores de los resultados obtenidos en el proceso de intervención psicosocial desarrollado.

Esto conlleva acciones dirigidas a triangular la información con los co-intervinientes (programas especializados) o actores de la red social (escuela, salud u otros); con la participación de los usuarios/as (niños/as, adolescentes, familias) en torno al cumplimiento de los objetivos propuestos, lo que es analizado en reuniones técnicas del equipo residencial. A partir de estas apreciaciones obtenidas, el equipo dará curso a esta etapa destinada al egreso del niño/a de la residencia.

Es preciso diferenciar en esta etapa del continuo de intervención lo que se entiende por acercamiento familiar y pre egreso, a fin de homologar lenguaje y conceptualizaciones:

- Se entenderá por “acercamiento familiar” un conjunto de acciones que se realizan desde el ingreso a la residencia, como parte del ciclo de intervención tendiente a mantener y fortalecer la vinculación con la familia o referentes significativos del niño/a cuando corresponda, que se desarrolla sistemáticamente desde la acogida hasta el egreso.
- Ello a diferencia del concepto de “pre-egreso” que corresponde desarrollar en la etapa final del ciclo de intervención, previa a la concreción del ingreso propiamente tal, tendiente a fortalecer e intensificar acciones orientadas a la inserción o reunificación familiar definitiva con la familia con la cual se trabaja para el egreso.

Objetivos

Generar las acciones técnicas, administrativas, jurídicas para el proceso de pre egreso y egreso del niño/a de la residencia, resguardando el derecho a ser protegido y a vivir en familia.

Acciones a desarrollar por el equipo residencial

- Se analizan resultados de la evaluación ex post de la Escala NCFAS-G+R y se compara con el Informe de Diagnóstico Psicosocial inicial realizado en base a la aplicación completa ex ante de este mismo instrumento. Los resultados serán favorables si muestran cambios sustantivos en los aspectos fundamentales de la protección.
- Esta instancia evaluativa requiere de ser formalizada como un hito y ser plasmada en los registros de intervención y en SiS, detallando los análisis expuestos y los acuerdos del trabajo posterior a desarrollar en esta fase de pre-egreso.
- Se revisan todos los registros del Plan de Intervención Individual, cotejando el proceso efectuado con los resultados obtenidos.
- Se realiza reunión de análisis de caso con equipo de profesionales y directora de la residencia, en la que se revisa la situación en torno a la protección en la familia, competencias parentales de los adultos a cargo y su bienestar, como también con el equipo co-interviniente (cuando corresponda).
- Se realiza una evaluación conjunta y participativa del equipo a cargo, con el niño/a, la familia participante con la que se trabaja respecto a la consecución de los objetivos del Plan Intervención Individual.
- Se verifica la existencia de indicadores favorables para esta etapa, los cuales a lo menos deben reflejar lo siguiente:
 - Calidez emocional en las interacciones entre los adultos responsables y el niño/a.
 - Conductas pro sociales y de buen trato en la interacción de las figuras adultas con el niño, niña.

- Condiciones materiales básicas satisfactorias (vivienda, ingresos económicos, equipamiento, otros).
- Respuesta efectiva de la familia a las necesidades de la vida diaria y ejercicio de derechos del niño/a (alimentación, vestuario, supervisión del niño/a, salud, educación, recreación, otros).
- Conductas pro-activas del adulto responsable para autogestionar los apoyos necesarios de la red.
- Se informa al Juzgado de Familia, especificando los objetivos y nuevos énfasis que trabajarán en el PII, solicitando formalmente la autorización para iniciar la fase de pre egreso.
- Se planifican y supervisan las visitas de los padres o adultos con los que se ha trabajado el egreso, las que serán por tanto más frecuentes; y éstos asumirán responsabilidades específicas respecto del cuidado del niño, niña. (apoderado escolar; acompañamiento a controles de salud, compra de vestuario y útiles escolares; apoyo en tareas; etc.).
- Se propicia que el niño/a mantenga un mayor tiempo de permanencia en el contexto familiar en el que se proyecta su egreso, con salidas extensas durante el día. Estas alternativas determinarán las acciones de acompañamiento que los profesionales a cargo efectuarán; a saber, frecuencia de visitas domiciliarias, reuniones con co-intervinientes u otras.
- Se supervisa la salida programada con la familia de egreso y se verifica la conexión a la red social del niño/a y de la familia en el territorio de egreso, para el ejercicio de sus derechos (a la educación, a la salud, participación y convivencia en su entorno socio comunitario, etc.).
- Se monitorea y evalúa la efectividad de los logros de las medidas tomadas para la inserción familiar y socio-comunitario, con la participación del niño/a, la familia y los co-intervinientes.
- Si se detectan aspectos más débiles que se estime necesario continuar apoyando, se concretan compromisos para reforzar las acciones a favor del egreso, con todos los actores que corresponda.
- Si se visualiza la necesidad de egreso asistido, es decir con el apoyo de otro proyecto de la red de SPENA (Programa de Prevención Focalizada, Programa de Familias de Acogida u otro), o es posible que continúe el tratamiento de reparación especializada de manera ambulatoria (con el Programa de Reparación del Maltrato u otro), la residencia concuerda este trabajo de colaboración y lo informa al Juzgado de Familia para su autorización.
- En los casos que se pronostique o se esté trabajando egreso con familia adoptiva, corresponde a las Unidades de Adopción de SPENA implementar y concretar ese proceso, en coordinación con el equipo residencial.
- Recibida la autorización del egreso por parte del Juzgado de Familia, se realiza lo siguiente: Registro del egreso en SIS y Cierre del caso, haciendo entrega de los antecedentes que correspondan a la familia (escolares, de salud, libro o cuaderno de vida del niño/a en la residencia y otros).
- Si existiera continuidad de la intervención a cargo de otros proyectos, se traspasan los antecedentes y documentación pertinente (carpeta individual). Es necesario revisar cuál es la información que se entregará a la institución que recibirá el caso, planificar la estrategia de traspaso de información, siempre considerando las particularidades de cada situación. Es importante señalar que toda información relacionada con la presencia de posible trastorno conductual, del desarrollo de la personalidad, tipo de adicciones sea entregada de manera tal que favorezca la intervención y no limite las alternativas de ingreso o de intervención. Es necesario que, frente a detección de problemáticas asociadas a salud mental, los diagnósticos sean elaborados con apoyo de psicometría, de exámenes específicos y evaluaciones realizadas por especialidades. Por ejemplo, frente a situaciones como trastornos en el desarrollo de la personalidad o capacidad intelectual, éstas se sustenten con la psicometría definida; frente a trastornos conductuales severos e ingesta de medicamentos asociados se acompañe diagnóstico médico de la especialidad, sea éste por médico neurólogo o psiquiatra según corresponda.
- Se realiza un ritual de cierre o despedida de la residencia del niño/a y su familia de egreso, como también si deriva a un programa de Familia de Acogida.

XI. VINCULACIÓN ENTRE RESIDENCIAS (ENCUENTROS FRATERNALES)

Presentación

El vínculo entre hermanos es un derecho y contribuyen a mantener los lazos afectivos entre ellos, evitando el abandono progresivo de su familia de origen.

Objetivo

Asegurar la vinculación directa y regular entre el niño/a y su hermano/a, a través de visitas sistemáticas establecidas, durante toda su permanencia en el centro residencial, según lo planificado en el plan de intervención individual (PII).

Acciones a desarrollar por el equipo residencial

- Residencia procurara la mantención de la vinculación entre hermanos, se realizan coordinaciones con programas interventores a fin de evaluar la progresión del vínculo de los niños.
- En concreto se generará vinculación, alternándose entre residencias el lugar donde se concrete, las fechas y plazos, serán acordados en relación a lo dispuesto por Juzgado de familia y lo acordado entre los programas.
- Para efectos de realizar las visitas en Hogar María Madre, se podrá utilizar la sala de visita para ello, o bien el patio, si es clima así lo permite y no afecta esto al resto de los niños presentes en el inmueble.
- En caso de que la visita se efectúe en horario de alimentación, se deberá informar a la encargada de vida familiar o manipuladora de alimentos para considerar al otro niño/a en la alimentación, la cual se realizaría en la sala de visita, bajo la supervisión de profesionales de ambas instituciones (residencia de hermano/a y profesional de Hogar María Madre)

Estos procesos son de exclusiva acción y supervisión de la directora y el equipo técnico.

XII. PROTOCOLO Y ESPACIOS PARA LA ESCUCHA ACTIVA DE LOS NNA / PROTOCOLO DE INFORMACION SOBRE NORMATIVA RESIDENCIAL

Presentación

La Dirección de la Residencia promueve en todos sus estamentos una relación armónica y constructiva entre sus miembros, y espera una respuesta positiva y permanente al cumplimiento de sus fines y normas. La entrega de información de la normativa residencial, se desarrolla en espacios de escucha activa de los NNA.

La Residencia es un lugar de protección y de atención especializada en los aspectos bio-psico-social de cada niña y niño, dentro de un marco de respeto, de libertad, creatividad, responsabilidad y tolerancia, donde todos los niños, tienen el derecho a tener un ambiente tolerante y de respeto mutuo. Todos los miembros de la residencia tienen derecho a expresar su opinión, a que se respete su integridad física, y moral, no pudiendo ser objeto de tratos vejatorios o degradantes y maltratos psicológicos, el derecho a que se respete su libertad personal y de conciencia, sus convicciones religiosas, ideológicas y culturales.

Objetivo

Los niños reconocen espacios de escucha e información, donde expalan sus necesidades y requerimientos, mediante diferentes metodologías, siendo acogido y abordado por equipo técnico.

Acciones a desarrollar por el equipo residencial , conforme al Modelo de Prevención de Delitos

- Los espacios de escucha de NNA se desarrollarán en espacios individuales y grupales
- De manera mensual cada niño tendrá encuentros breves con la directora, en miras a recoger su opinión y sus apreciaciones.
- Jornadas grupales, similares a diálogos participativos, para levantar opiniones, información y sugerencias por parte de los niños y niñas, con la directora del proyecto y algún representante del Comité de Prevención de Delitos. Esto tendrá una periodicidad trimestral.
- Educadoras de trato directo estarán atentas a requerimientos y necesidades de los niños.

XIII. PROTOCOLO DE VOLUNTARIO

Se aplicará fichas que incorpora antecedentes personales de contacto, nombre, Rut, dirección, estado civil, número telefónico, profesión, además señalara horario de voluntariado, nivel al que postula, motivación y firma del interesado.

La presente ficha se aplicará en un contexto de entrevista en profundidad con directora de la residencia, quien abordara aspectos relativos a la motivación e historia de vida del interesado, especialmente en torno a que moviliza su anhelo, haciendo énfasis en aspecto de personalidad que no sean limitantes para desempeñarse en contexto residencial, se abordara además en entrevista naciones respecto de la niñez y los derechos del niño, para con ello contar con una síntesis del sujeto postulante al voluntariado.

Al postulante se le solicitara además certificado de antecedentes y certificado de inhabilidades (por delitos sexuales y maltrato relevante), los cuales serán cotejados en relación a su veracidad por secretaria contable de residencia. Posterior a dicho procedimiento se evaluará la pertinencia del voluntariado, pudiendo denegarse el acceso de no contar con las condiciones.

Respecto al proceso de acompañamiento del voluntariado, durante el primer ingreso será la encargada de vida familiar, quien realizara recorrido del recinto, presentando al personal y niños. Una vez que el voluntario participe con los lactantes, niños y/o niñas, será la cuidador quien supervisará al voluntario..

Cabe mencionar que el voluntario deberá revisar el Modelo de Prevención de Delitos, en tanto su actuar está afectado por lo señalado en dicho documento.

Aspectos relativos a las prohibiciones

- En el caso de nivel medio los niños no pueden ser acompañados al baño por voluntarios, las únicas con aquella función son las cuidadoras.
- En el caso de nivel medio la hora de baño pueden ser apoyadas por voluntarias, sin embargo, esta debe ser acompañada constantemente por las cuidadoras del nivel, quien durante todo el momento debe supervisar al voluntario. En este contexto, las acciones permitidas son secar pelo, lavar dientes, peinar, entre otros similares, que no impliquen contacto físico directo.
- Se encuentra prohibido que voluntarios tomen fotografías a los niños o junto a ellos, velando por la protección de la privacidad de cada niño. Se encuentra estrictamente prohibido difundir material visual en ninguna red social o medio de comunicación.
- Voluntarios deberán cumplir con los protocolos establecidos de emergencia, siguiendo durante todo momento las instrucciones de la cuidadora de trato directo quien se individualizara en ese momento.

*De no respetarse los procedimientos se procederá a dar término al voluntariado, por el no cumplimiento de conductos regulares estipulados anteriormente.

XIV. PROTOCOLO ALUMNAS EN PRACTICA PROFESIONAL

Para proceder al ingreso de alumno en práctica se debe cumplir con los siguientes criterios:

- Deben ser carreras afines (educación parvularia, psicología y trabajo social)
- Quienes deseen realizar su práctica en residencia deben concurrir con certificado de antecedentes y de inhabilidades (por delitos sexuales y maltrato relevante). No se aceptarán postulantes que posean algún proceso judicial de por medio.
- Los alumnos deben contar con carta por su profesional asignado y/o jefe de carrera donde señala tipo de práctica, duración en horas y objetivos del proceso.
- Se efectuará reunión con directora del hogar, quien determinará pertinencia de la instancia de práctica y definirá a su supervisor del Hogar.
- Los alumnos contarán con horarios específicos que deberán cumplir en residencia.
- Los alumnos deberán ser monitoreados permanentemente por funcionario designado como guía en el recinto.
- Los alumnos en práctica deben firmar consentimiento de confidencialidad respecto de antecedentes del caso de cada niño, el cual se mantendrá en su carpeta, junto con el resto de su documentación.

Cabe mencionar que los alumnos en práctica deberán revisar el Modelo de Prevención de Delitos, en tanto su actuar está afectado por lo señalado en dicho documento.

*De no respetarse los procedimientos se procederá a dar término a la práctica informando al centro educacional a cargo del alumno.

XV. PROTOCOLO DE SELECCIÓN PERSONAL RESIDENCIA MARIA MADRE

Objetivo general

Contar con funcionarios con las competencias laborales necesarias para desempeñar el cargo de manera idónea, delimitando lineamientos y acciones del proceso de reclutamiento.

Objetivos específicos

- Propiciar un proceso transparente e igualitario para los candidatos al cargo
- Promover buenas prácticas laborales, acordes a misión y visión de residencia María Madre.

Etapas

Publicación de vacantes.

- Difusión por medios digitales (portales de empleo, que incluirá funciones del cargo en descripción)
- Selección de postulantes en base a documentación enviada
- Entrevista técnica, presencial o remota, en donde se aborda con postulantes motivación al cargo, experiencia laboral, pro actividad, orientación al servicio, competencias personales y aptitudes.
- Realización de prueba técnica
- Se solicitara a los postulantes contar con certificados de antecedentes, certificados de Inhabilidades y certificado de título, según cargo.
- Entrevista psicolaboral, con aplicación de instrumentos.

Psicóloga Externa, realizara entrevista remota, con aplicación de instrumentos psicológicos estandarizados y validados, según requerimientos y vacante a postular, además de entrevista semi-estructurada.

Directora realiza despeje con referencias laborales, evalúa informe psicolaboral, visualizando recursos y desventajas del postulante, procediendo a contratar a personal calificado e idóneo que cumple con las condiciones. En el caso de personal de trato directo, manipuladora de alimentos y auxiliar de aseo, la encargada de vida familiar tendrá un rol activo en la selección del trabajador.

Tiempos estimados

*Sujetos a variación según contingencia y números de interesados

Difusión del cargo	15 días
Entrevista inicial con jefatura	3 días
Entrevista psicolaboral	10 días
Selección y contratación	3 días

Registro de actualizaciones

Fecha	Observación
22 de mayo de 2024	Actualización documento conforme a lineamientos del Modelo de Prevención de Delitos