

MANUAL DE CAPACITACIÓN PARA FACILITADORES

*PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES SIN CUIDADO
PARENTAL ACOGIDOS EN ALBERGUES A NIVEL NACIONAL*

Este documento ha sido elaborado como parte de la cooperación entre la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENNIAF) y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), en el marco del Programa Conjunto Ventana de Paz, financiado por el Fondo para el Logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (FODM).

MANUAL DE CAPACITACIÓN PARA FACILITADORES
PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES SIN CUIDADO
PARENTAL ACOGIDOS EN ALBERGUES A NIVEL NACIONAL

Autora: Jennie Barb

Coordinación: Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF)

Revisión: Programa Conjunto Ventana de Paz, Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENNIAF) y Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF)

Edición: Irina Conoán

Diseño y diagramación: Diseños e Impresiones Jeicos, S.A.

Ilustraciones:

Agosto 2012

© Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF)

Los planteamientos y opiniones expresados en esta publicación no representan necesariamente las políticas o posiciones oficiales de la SENNIAF ni de UNICEF.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

PRIMERA PARTE: DESCRIPCIÓN DEL MANUAL

1. Objetivos del manual.....
2. Uso del manual.....
3. Los y las participantes
4. El entorno físico
5. Materiales.....
6. Metodología.....

SEGUNDA PARTE: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Módulo 1: Introducción y concienciación

- Introducción y bienvenida
- Actividad 1: Dinámica de presentación “Yo tengo una familia”
- Principios básicos de las mejores prácticas para proteger los derechos y el bienestar de niños, niñas y adolescentes.....
- Actividad 2: Discusión de grupo
- El Protocolo.....
- Actividad 3: La violencia contra niños, niñas y adolescentes
- Actividad 4: La violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes
- Actividad 5: Violencia emocional contra niños, niñas y adolescentes
- Vulnerabilidad de los niños, niñas y adolescentes institucionalizados.....
- Reacciones del niño, niña y adolescente ante la institucionalización.....
- El apego y la institucionalización.....
- Garantizando los derechos del niño, niña y adolescente institucionalizado.....

- La violencia contra los niños, niñas y adolescentes dentro de los albergues.....
 - Actividad 6: Dinámica de grupo “Comunicándonos”
- El personal del albergue.....
- El Carné de Protección de Derechos.....
- El expediente del colaborador y colaboradora.....
- Rol de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENNIAF).....
- El padrino o madrina orientadora (PMO).....

Módulo 2: El uso del Protocolo

- Actividad 7: Dinámica “Refranes y cultura”
- Los registros.....
- La ruta crítica.....
- Momentos importantes de la ruta crítica.....
- Ingreso o acogida.....
- Componentes de la fase de ingreso
 - Asignación del PMO
 - Proceso de Inducción
 - Actividad 8: Dinámica “Inducción simulada”
 - Evaluación del niño, niña y adolescente
 - Evaluación psicológica
- Registros usados en la fase de ingreso
- Atención.....
- Componentes de la fase de atención.....
 - Atención a la salud
 - Atención emocional
 - Atención de quejas y sugerencias
 - Atención a la familia
 - Atención a la educación
- Registros en la fase de atención

- Salida o Egreso.....
- Componentes de la fase de salida o egreso.....
 - Preparación
 - Reunificación familiar
 - Seguimiento
- Registros para el uso de la administración del albergue.....
- Evaluación del Taller.....
- Ejercicio de relajación.....
- Clausura.....

TERCERA PARTE: ANEXOS

- Evaluación de la Capacitación.....
- Cuestionario de Evaluación para el Aprendizaje.....
- Cuestionario de Evaluación para el Aprendizaje - *Respuestas Correctas*

BORRADOR

INTRODUCCIÓN

Este Manual ha sido diseñado para entrenar a capacitadores en el uso del **Protocolo para la atención de niños, niñas y adolescentes sin cuidado parental que se encuentran acogidos en albergues en la República de Panamá**, el cual desarrolla el programa detallado que seguirá esta capacitación.

La metodología es de seminario taller, llevando a los y las participantes de una manera sistemática a aprender a implementar el protocolo con una base teórica y filosófica que facilite la aplicación del mismo y por ende el cumplimiento de los derechos de la niñez y adolescencia.

El manual ha sido concebido como una herramienta de consulta, que permitirá a los participantes conocer el significado de los conceptos básicos y su aplicación en el desempeño diario como personal de los albergues o centros de acogida temporal.

Con este material se pretende mostrar de una manera didáctica la importancia de los distintos roles que les corresponde asumir en la vida de estos NNA, y de la necesidad de protección y atención que tienen por parte de personas para ellos/as desconocidas.

Al implementar esta guía, se contribuirá a promover, junto a los agentes políticos y sociales que formen parte de las alianzas estratégicas, la instauración de buenas prácticas en la atención a la población sin cuidado parental dentro de los albergues, tomando como punto de partida las necesidades de la infancia y el interés superior de los niños, niñas y adolescentes, tal y como define la Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas.

De esta forma, lograremos garantizar a los niños, niñas y adolescentes sin cuidado parental que viven en instituciones de acogida temporal o albergues en nuestro país, el cumplimiento de sus derechos, garantizándoles el acceso a servicios básicos de salud, a una educación adecuada, el derecho a vivir una vida libre de violencia, el derecho a jugar y a ser escuchado, entre otros.

PRIMERA PARTE: DESCRIPCIÓN DEL MANUAL

BORRADOR

1. OBJETIVOS DEL MANUAL

a. Objetivo General

Entrenar capacitadores en el uso del Protocolo para la Atención de NNA sin cuidado parental acogidos en albergues a nivel nacional.

b. Objetivos específicos

- Revisar los principios básicos para la protección de NNA.
- Definir los distintos tipos de violencia contra los niños, niñas y adolescentes.
- Reconocer los signos de abandono y abuso.
- Tomar conciencia del rol como personal del albergue en materia de protección de derechos.
- Sensibilizar sobre las necesidades del NNA institucionalizado.
- Discutir situaciones comunes de vulnerabilidad de derechos en albergues.
- Definir roles y responsabilidades de los diferentes actores en materia de protección de derechos de la niñez.
- Aprender a usar los distintos registros incluidos en el Protocolo.
- Conceptualizar la ruta crítica de manera integral.
- Desarrollar la observación en materia de brechas en el cumplimiento de derechos.
- Favorecer el trabajo en equipo y la cohesión de grupo.

2. USO DEL MANUAL

Este manual ha sido diseñado para ser utilizado por capacitadores o facilitadores durante dos días de seminario taller para colaboradores de los diferentes albergues que acogen NNA en la República de Panamá. El manual presenta el programa detallado para los dos días de taller. Las instrucciones incluyen materiales y duración aproximada de cada módulo. Debe ser empleado por facilitadores que conozcan sobre los derechos de la niñez y tengan el entrenamiento para contestar las distintas preguntas o inquietudes que surjan referentes al tema. Este manual incluye un disco con la presentación en multimedia.

3. LOS Y LAS PARTICIPANTES

a. Facilitador(a)

Todos los grupos deben ser conducidos por un facilitador (a) y un co-facilitador (a). Estos deben tener facilidad de expresión, saber escuchar y poder seguir instrucciones al pie de la letra. Deberán ser creativos(as), poder improvisar si el grupo lo amerita, conocer sobre derechos de la niñez y contar con una filosofía operacional básica sustentada en los derechos humanos. El facilitador(a) deberá moderar la conducta del grupo, contar con habilidad para responder las preguntas de forma respetuosa y clara, poder moderar las inquietudes del grupo y limitar sus respuestas respetando los tiempos de cada tema, de manera que se cumpla con todo el material. El facilitador (a) y el co-facilitador (a) deberán haber leído todo el Protocolo y este Manual de capacitación.

b. Colaboradores a entrenarse

El grupo no deberá exceder los 30 participantes. Cada participante debe recibir una carpeta o bolsa con los materiales de trabajo que se explica más adelante. Deberán firmar lista de asistencia e incluir su cédula, correo electrónico y teléfono.

Todos los participantes deben tener un denominador común: trabajar en un albergue de acogida a NNA en la República de Panamá. Todo el personal del albergue deberá ser entrenado en el uso del Protocolo: director (a), sub-director (a), secretarios(as), psicólogo(a), trabajador (a) social, enfermero (a), coordinador (a), cuidadores(as), etc. Si algún colaborador no recibe la capacitación formal en el uso del Protocolo, el director o la persona entrenada que él o ella designe, deberá explicarle el uso del Protocolo y los nuevos parámetros que se llevarán en el albergue para proteger más efectivamente los derechos de los NNA.

4. EL ENTORNO FÍSICO

El salón de capacitación deberá ser amplio, con buena iluminación y ventilación. Es recomendable que se cuente con mesas que permitan el trabajo en grupos pequeños. Mesas de 6 ó 5 personas son ideales. Además, se sugiere contar con espacio suficiente para realizar dinámicas y presentaciones grupales.

Los muebles deberán ser fáciles de mover en caso de que sea necesario. Es ideal contar con dos micrófonos inalámbricos que permitan el desplazamiento tanto del facilitador (a) y el co-facilitador(a) como de los participantes. También se recomienda contar con un proyector, una computadora y una pantalla para proyectar el material en multimedia.

Igualmente, para recoger algunas opiniones o discusiones grupales, se sugiere usar un tablero blanco y marcadores de colores apropiados para este tipo de tablero. En sus efectos, también se puede utilizar un papelógrafo o rotafolio con sus marcadores.

Es preferible que este espacio no se utilice para comer, ya que usar un salón alterno para este menester permite que los participantes se relajen y establece una clara diferenciación entre el espacio de trabajo y el de otras actividades.

5. MATERIALES

Para realizar las actividades previstas en este Manual se sugiere el uso de los siguientes materiales:

- a. **Materiales para el facilitador(a) y co-facilitador(a):** Protocolo para la atención de niños, niñas y adolescentes sin cuidado parental acogidos en albergues a nivel nacional, Manual de Capacitación para Facilitadores, presentación en multimedia en disco digital, listas de asistencia, 100 hojas blancas, lápiz y bolígrafo.
- b. **Materiales para los colaboradores a entrenarse:** Protocolo para la Atención de niños, niñas y adolescentes sin cuidado sin cuidado parental dentro de albergues a nivel nacional, 5 hojas blancas, lápiz para escribir, etiqueta grande auto-adherible para gafete, formulario de evaluación del taller.

Si los materiales sugeridos no están disponibles, se aconseja a los capacitadores y capacitadoras improvisar y emplear materiales existentes.

6. METODOLOGÍA

La metodología utilizada es de seminario taller. Tendrá una duración de 16 horas. Se usará apoyo de multimedia y todo el taller se presentará proyectado con diapositivas. Este Manual incluye el disco con la presentación virtual.

En este seminario taller se incluyen trabajos grupales y dinámicas para afianzar el aprendizaje.

El material se divide en dos módulos, con una duración de 8 horas cada uno.

El módulo 1 incluye el marco teórico básico para la adquisición de una postura consistente con los lineamientos del Protocolo. En el primer módulo se persigue la concienciación sobre la importancia de proteger los derechos del NNA institucionalizado y se explora su realidad desde un enfoque de derechos. Consideramos que para la aplicación consistente y exitosa del Protocolo se requiere que los colaboradores posean una filosofía operativa basada en los derechos.

El módulo 2 aborda de manera práctica el Protocolo. Explica tres grandes momentos: ingreso, atención y salida, además que detalla cada uno de los momentos, para lo cual se procede a analizar la ruta crítica y se discuten los registros.

En este módulo se revisan las responsabilidades del personal y se profundiza en el manejo del Protocolo.

BORRADOR

BORRADOR

SEGUNDA PARTE: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

MÓDULO 1: INTRODUCCIÓN Y CONCIENCIACIÓN

(Diapositiva 2)

Duración: 8 horas

Introducción y bienvenida

Los facilitadores y las facilitadoras dan inicio a la jornada de capacitación con unas palabras de bienvenida exhortando a los y las participantes a continuar esforzándose por proteger a la niñez en condición de vulnerabilidad y a acoger el Protocolo con beneplácito por la importancia del mismo.

Actividad 1: Dinámica de presentación “Yo tengo una familia”

(Diapositiva 4)

El facilitador(a) o co-facilitador(a) da las instrucciones para la dinámica de presentación. El co-facilitador(a) coloca marcadores de colores en cada mesa (verde, azul, rojo,). Se les solicita a los participantes que saquen el gafete de la carpeta y escriban su primer nombre en la parte central, con letras grandes en imprenta. Debajo de su nombre se les pide que escriban los nombres de los miembros de su familia de origen (cuando eran niños) y que digan su nombre, relatando uno o más aspectos positivos de la relación con estas personas durante su niñez.

Discusión de grupo:

El facilitador (a) del grupo promueve una discusión sobre la importancia de la familia para todo niño o niña. Pregunta al grupo:

- ¿Cómo se sintieron al recordar los aspectos positivos de tener una familia?
- ¿En qué forma considera usted que tener una familia fue y es para usted importante?

El líder de grupo debe motivarlos a que compartan sus conclusiones y escribirá en el tablero o paleógrafo los puntos más importantes sobre la familia que surjan del grupo. Resaltará que ninguna familia es perfecta, pero que todos y todas necesitamos de una familia para crecer. Esto se retomará más adelante en otro trabajo grupal. Cada participante colocará los gafetes en su pecho.

(Diapositiva 5)

El facilitador(a) explica a los y las participantes los siguientes principios fundamentales que rigen el cumplimiento de derechos de niñez, así como las buenas prácticas:

1. El bienestar de los NNA es la prioridad.
2. En situaciones de riesgo de vulnerabilidad de derechos, el apoyo familiar es básico en cualquier intervención temprana o preventiva.
3. Los NNA tienen derecho a ser escuchados y tomados en serio. Deben ser consultados e involucrados en toda situación y decisión que les afecte su vida.
4. Los padres o tutores tienen derecho a ser respetados y deben ser consultados e involucrados en lo concerniente a su familia.
5. Las circunstancias de los NNA deben ser entendidas en un contexto familiar. Factores relacionados con circunstancias familiares, género, edad, etapa de desarrollo, raza, religión y cultura deben ser considerados cuando se establecen medidas de protección. Las intervenciones no deben incluir el aislamiento del NNA de sus familias.
6. El NNA será separado de sus padres sólo si se han agotado todas las medidas alternativas de protección. La re-unificación debe ser considerada al establecer planes para el futuro del NNA.
7. Cualquier tipo de dimensión criminal nunca debe ser ignorada.
8. Se requiere un manejo multidisciplinario coordinado para la prevención, detección, tratamiento de abuso infantil o abandono. Para una atención efectiva se requiere de personal entrenado con claridad de funciones en las diferentes organizaciones que trabajan con NNA.
9. Siempre se debe considerar el mejor interés del NNA. Los profesionales de salud mental que tratan a adultos que presentan dificultades serias, como problemas psiquiátricos, de personalidad, drogadicción etc. y que están a cargo de NNA, deben considerar el impacto que la conducta de estos adultos tiene en ellos y ellas y actuar por el mejor interés del NNA.

El facilitador (a) deberá contestar las preguntas que surjan en el grupo y llevar a los y las participantes a comprender que este marco de conceptos básicos debe trazar el camino hacia donde todos los albergues deben dirigirse por el bienestar de los NNA.

Actividad 2: Discusión de grupo

(Diapositiva 7)

El facilitador(a) solicita a los y las participantes que formen grupos de 6 ó 10 miembros y que contesten las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles de estas buenas prácticas son comunes en los albergues donde laboran?
- ¿Cuáles prácticas consideran que se deben cambiar?
- ¿Por qué creen que es importante estandarizar las normas de cuidado de NNA en albergues?

Cada grupo nombrará un representante y compartirá las conclusiones con el grupo grande.

El Protocolo (Diapositiva 8)

El facilitador(a) solicita a los y las participantes que tengan a mano el Protocolo y explica que este será su instrumento principal de trabajo.

Con el apoyo de la presentación en multimedia introduce el Protocolo y explica que, para poder incorporar el protocolo, es necesario conocer los diferentes tipos de violencia contra los NNA.

Actividad 3: La violencia contra los niños, niñas y adolescentes

(Diapositivas 9-10)

El facilitador(a) explica al grupo que existen diferentes formas de violencia contra los niños, niñas y adolescentes y que es importante conocerlas para proteger los derechos de los NNA. Solicita que los y las participantes formen nuevamente grupos de 6 a 10 participantes cada uno, preferiblemente los mismos grupos de la actividad anterior. El facilitador(a) invita a nombrar un secretario(a) y a un vocero(a). El secretario(a) anotará las distintas opiniones de cada miembro del grupo y el vocero(a) las compartirá con el grupo grande. El vocero(a) representará al grupo. Cada grupo deberá discutir lo siguiente:

- Defina abuso físico
- ¿Cuáles son los actos que usted considera abusivos físicamente?
- ¿Es violencia el castigo corporal para usted? Diga por qué.
- ¿Considera el castigo corporal necesario para educar? ¿Por qué?
- ¿Una marca de correa es una lesión?
- ¿Qué es una lesión?
- Comparta con el grupo grande

El co-facilitador(a) recoge los puntos principales de cada definición de grupo y los escribe en el tablero o papelógrafo. El facilitador(a) integra la definición de abuso físico que aporta el grupo.

El abuso físico es lesionar físicamente, como resultado de pegar, patear, sacudir, quemar o cualquier otra forma de lastimar al niño, niña o adolescente.

El facilitador(a) recoge los puntos principales de la opinión grupal y define lesión.

En clínica, una lesión es un cambio no normal en la morfología o estructura de una parte del cuerpo producida por un daño externo o interno. Las heridas o magulladuras en la piel pueden considerarse lesiones.

Actividad 4: La violencia sexual contra los niños, niñas y adolescentes

(Diapositiva 11)

Con los mismos grupos formados se continúa con esta actividad, pero esta vez definiendo el abuso sexual infantil. Solicita que discutan en cada grupo lo siguiente:

- ¿Cómo se define abuso sexual infantil?
- ¿Cuáles son las conductas en el abuso sexual infantil?
- ¿Puede una niña o adolescente provocar un acto de abuso sexual? Explique.
- ¿Cuál es la diferencia entre acoso y abuso sexual?

Se solicitará al vocero(a) que pase al frente y que comparta con el grupo grande. El co-facilitador(a) recogerá los puntos principales de cada definición de grupo y los escribirá en el tablero o papelógrafo.

El facilitador(a) integrará la definición de abuso sexual infantil que aporta el grupo.

El abuso sexual infantil es la utilización de un niño, niña, o adolescente por parte de otra persona que usa su poder y autoridad para involucrarlo(a) en una actividad de contenido sexual con el fin de obtener gratificación.

Actividad 5: Violencia emocional contra los niños, niñas y adolescentes

(Diapositiva 12)

El facilitador(a) explica a los mismos grupos formados qué es la violencia emocional.

La violencia emocional es la hostilidad en forma de insulto, desprecio, crítica o amenaza de abandono y constante bloqueo de las iniciativas de interacción infantiles desde la evitación hasta el encierro o el confinamiento. Es la falta de atención de las necesidades emocionales y psicológicas del niño o niña. Si abuso significa recibir estímulos negativos, abandono es no recibir suficientes estímulos positivos.

El facilitador solicita que los participantes discutan en grupo:

- ¿Qué relación cree usted que tiene la institucionalización con la violencia emocional?
- ¿Cómo cree usted que el impacto emocional de la institucionalización se puede disminuir?

Los voceros compartirán con el grupo grande.

El facilitador(a) añade la definición de abandono o negligencia.

El abandono o negligencia es la situación en las que las necesidades físicas básicas del NNA, como alimentación, vestido, higiene, protección y vigilancia en las situaciones potencialmente peligrosas, educación y/o cuidados de salud, no son atendidas temporal o permanentemente por ningún miembro del grupo que convive con el NNA.

El facilitador solicita que cada grupo mencione algunos ejemplos de violencia por negligencia. ¿Cuáles de estos ejemplos pueden darse comúnmente en los albergues? Explique.

Vulnerabilidad de los niños, niñas y adolescentes institucionalizados

(Diapositiva 13)

El facilitador(a) explica que los NNA institucionalizados están en una condición de vulnerabilidad frente a la violencia.

El facilitador explica al grupo que el cuidado en las instituciones puede ser impersonal y limitar la libertad y el desarrollo en la toma de decisiones de los NNA. Esto conduce a una pérdida de independencia y autonomía desfavoreciendo el desarrollo de sus capacidades. Factores ambientales, la cantidad de NNA en los albergues que generalmente sobrepasa la capacidad de instalaciones, la escasez de recursos, la falta de habilidades y entrenamiento del personal, la cantidad de NNA por cuidador(a) entre otros aspectos, da como resultado la negligencia en la aplicación de los derechos de los NNA.

La institucionalización es un desencadenante de estrés que amenaza el desarrollo y el bienestar. Puede producir enfermedades y somatizaciones. El niño y niña no entiende por qué fue separado de sus padres, vive la situación como un abandono que le produce profunda tristeza.

Reacciones del niño, niña y adolescente ante la institucionalización

(Diapositiva 14)

El facilitador(a) profundiza en la realidad que viven los niños, niñas y adolescentes institucionalizados.

Apoyándose en la presentación de multimedia, explica que el NNA tiende a reaccionar de diferentes formas ante la institucionalización. Algunos lloran, dejan de hablar, se aíslan, rechazan el contacto físico o afectivo. Otros se muestran agresivos o muy dependientes de los cuidadores del albergue. Los niños y niñas pueden desarrollar el trastorno de vinculación reactiva causado por el maltrato o el descuido de sus necesidades emocionales, tales como bienestar, estimulación y afecto, y de sus necesidades físicas básicas, tales como alimento, aseo y juego.

Se ha observado frecuentemente que estos niños y niñas no hacen distinciones cuando socializan con extraños y tienden a irse con cualquier persona que les simpatice.

El apego y la institucionalización

(Diapositiva 15)

La institucionalización no permite el desarrollo de una relación afectiva con figuras significativas de apego. Los niños y niñas institucionalizados reciben un cuidado muchas veces impersonal, ya que muchas personas se encargan de su atención y los NNA no reciben un verdadero afecto e interés.

Al no desarrollar el apego, los NNA crecen inseguros y su desarrollo se ve amenazado. Los NNA institucionalizados tienden a ser estigmatizados y discriminados por la comunidad, se les hace difícil mantener contacto frecuente con familiares y amistades fuera del albergue. Al crecer en albergues, carecen de habilidades para ejercer durante la adultez una convivencia participativa en la comunidad.

No tienen privacidad. La institucionalización no les permite desarrollar destrezas sociales que les prepare para vivir su vida adulta fuera de la institución.

Garantizando los derechos del niño, niña y adolescente institucionalizado

(Diapositiva 16)

El facilitador (a) hace énfasis en la importancia de proteger los derechos del NNA institucionalizado. Explica al grupo: Los NNA institucionalizados tienen dificultad para expresar sus problemas. En los albergues se deben tomar medidas importantes para proteger sus derechos:

- 1. En todos los albergues debe haber un sistema de quejas que los NNA conozcan y al cual tengan fácil acceso. El sistema debe ser confiable y accesible de manera permanente. El personal de las instituciones debe dar seguimiento y pronta respuesta a las quejas.**
- 2. Los NNA deben conocer los números de teléfono de líneas de auxilio.**
- 3. Deben poder hablar por teléfono con privacidad.**
- 4. Visitantes debidamente aprobados pueden ver a los NNA.**

Violencia contra los niños, niñas y adolescentes dentro de los albergues

(Diapositiva 17)

El facilitador(a) explica al grupo los principios básicos para proteger a los NNA institucionalizados de la violencia y el maltrato:

- 1. Los NNA y el personal deben contar con formas claras para reportar sospecha de abuso o negligencia.**
- 2. El personal debe contar con entrenamiento y supervisión que refuerce la cero tolerancia al abuso.**
- 3. La dirección del albergue debe responder rápida y apropiadamente tomando las medidas pertinentes de acuerdo al caso.**
- 4. Toda sospecha de abuso debe ser denunciada a las autoridades.**

Actividad 6: Dinámica de grupo “Comunicándonos”

(Diapositiva 21)

Objetivo: Diferenciar una conversación profunda de una casual.

El facilitador(a) introduce la dinámica al grupo, explicando que hay temas que podemos hablar con cualquier persona, hasta con desconocidos, mientras que hay otros temas que compartimos sólo con personas conocidas, y otros solo con amigos. También hay temas que únicamente se hablan con personas de confianza. Algunos temas no nos atrevemos a confiarlos a ninguna persona.

Pide a los y las participantes que nuevamente se reúnan con sus respectivos grupos y que hablen de manera informal sobre los temas que consideren durante 10 minutos, procurando abarcar varios temas. Al finalizar los 10 minutos, se les solicita a los secretarios(as) de cada grupo que hagan una lista con todos los temas tratados.

A cada tema de la lista lo evaluarán de acuerdo a la profundidad en la comunicación, usando una escala del 1 al 5. El 1 representa un tema superficial que se conversaría con un desconocido. El 2, un tema casual que se conversaría con conocidos. El 3, un tema que se habla con amigos. El 4, un tema para compartir con amigos íntimos. El 5, un tema muy personal. Los voceros(as) compartirán con el grupo grande. El facilitador(a) explicará que todas las personas tenemos temas diferentes para contar, que cuando los NNA tienen temas que preocupan o incomodan es muy importante poderlos contar.

El facilitador(a) pregunta a los y las participantes:

- ¿Cómo catalogan ustedes los temas que comparten los NNA en albergues?
- ¿Qué métodos usan para facilitar que los NNA puedan contar sus problemas, quejas o sugerencias?
- Si usted fuera un NNA institucionalizado, ¿cuál sería la mejor opción para ventilar una queja?
- ¿Cómo le sería más fácil contarla?
- ¿Cómo esperaría que las autoridades del albergue reaccionaran ante su queja?

El facilitador (a) concluye que para los NNA que viven en albergues es muy duro ventilar situaciones difíciles con el personal. **Para facilitar este proceso es necesario ganar su confianza y que el albergue cuente con un sistema para recibir y atender las quejas (ej. buzón de quejas).**

El personal del albergue

(Diapositiva 23)

El facilitador(a) explica cada uno de los requisitos para laborar en un albergue. Sustenta la necesidad de cumplir con éstos. Todo personal del albergue deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Portar carné de identificación (tipo gafete con fotografía)
2. Contar con Certificado de Salud Mental (expedido por la autoridad competente)

3. Haber completado la educación secundaria, con excepción de personal de limpieza, cocina y transporte
4. Tener el Carné de Protección de Derechos de NNA vigente
5. Deberá contar con un expediente completo.

Carné de Protección de Derechos

(Diapositiva 24)

Todo personal del albergue deberá haber sido capacitado por especialistas provistos por la SENNIAF en los siguientes temas: derechos del niño, etapas de desarrollo, necesidades del NNA institucionalizado, violencia contra los niños, niñas y adolescentes, manejo y aplicación del Protocolo para la Atención de NNA, primeros auxilios, reanimación cardiopulmonar (RCP) y manejo en situaciones de emergencias.

La SENNIAF expedirá el Carné de Protección de Derechos de NNA. Este carné tendrá una vigencia de cuatro (4) años que solamente será mantenida a través de los seminarios de actualización del Programa de Educación Continua.

La SENNIAF, como autoridad administrativa, determinará cuáles seminarios de actualización conformarán el Programa de Educación Continua y cuántos seminarios se deberán atender anualmente para mantener el carné vigente. Este Carné llevará la fotografía del colaborador, su nombre completo, cédula, nombre del albergue, fecha de expedición y expiración.

El expediente del colaborador y colaboradora

(Diapositiva 25)

El facilitador explica cada colaborador y colaboradora del albergue deberá contar con un expediente completo que reposará en la dirección del albergue.

Este expediente debe contener información en los siguientes registros, contenidos en el protocolo:

- Información General del Colaborador(a)
- Educación y Experiencia del Colaborador(a)
- Referencias y Registro de Capacitaciones

Además, incluirá Certificado de Buena Salud, que permita la realización de actividades inherentes al cuidado de niños, niñas y adolescentes. Además, deberá contar con destrezas para la supervisión de los NNA, tener el registro de las vacunas reglamentarias, record policivo y prueba de anti-dopaje.

Rol de la Secretaría Nacional de la Niñez, Adolescencia y Familia (SENNIAF)

(Diapositiva 26)

El cumplimiento de los objetivos del Protocolo para la Atención de NNA es responsabilidad de la SENNIAF, que es la autoridad administrativa encargada de aplicarlo.

De acuerdo al **Decreto Ejecutivo No. 26 del 21 de abril del 2009**, la SENNIAF tiene, dentro de sus facultades, la capacidad legal para autorizar, negar o cancelar el funcionamiento de los albergues; establecer las estrategias y medidas de control para llevar a cabo la supervisión del funcionamiento, detectar irregularidades, comunicarlas a las autoridades competentes y aplicar las sanciones administrativas correspondientes, de detectarse faltas y/o incumplimiento de la norma legal. También, le corresponde establecer y coordinar las funciones de los albergues para asegurar el cumplimiento de los derechos de los NNA que éstos acogen.

El padrino o madrina orientadora (PMO)

(Diapositiva 27)

El facilitador(a) explica la figura del padrino o madrina orientadora, de acuerdo al contenido del Protocolo, explicando el perfil que debe reunir el PMO y las distintas funciones que le corresponde asumir, siempre con el propósito de atender a NNA que llegan a los albergues con empatía, confianza y solidaridad.

CULMINA EL MÓDULO 1

MÓDULO 2: EL USO DEL PROTOCOLO

(Diapositiva 28)

Duración: 8 horas

Actividad 7: Dinámica “Refranes y cultura”

(Diapositiva 29)

El facilitador (a) define refrán como una frase breve y popular de origen desconocido, acuñada por la experiencia colectiva que constituye el bagaje cultural de un pueblo.

(Diapositiva 30)

El facilitador(a) explica que los refranes tienen una influencia en el comportamiento social. Cada refrán tiene una interpretación o lleva un mensaje que se transmite de generación en generación. Entre los refranes más populares se pueden mencionar los siguientes:

- Ojo por ojo
- Una buena tunda enseña
- Crea fama y acuéstate a dormir
- En pelea de marido y mujer nadie se debe meter
- Hijo de tigre nace pintado
- Tira la piedra y esconde la mano
- Cuando llueve no escampa
- La ropa sucia se lava en casa
- Más se perdió en el diluvio
- Caras vemos corazones no sabemos
- Ladrón que roba a ladrón tiene 100 años de perdón
- Cría cuervos y te sacarán los ojos
- Árbol que crece torcido jamás nadie lo endereza
- Siempre hay quien se trepe mientras haya quien se agache
- Se hace leña del árbol caído
- Pueblo chico infierno grande
- Ellos son blancos y se entienden
- Casa de herrero cuchillo de palo
- Dime con quién andas y te diré quién eres”

(Diapositiva 31)

El facilitador (a) revisa con el grupo los pasos para realizar la dinámica:

1. Separarse en grupos pequeños (procurar variar los miembros del grupo).
2. Nombrar un secretario(a) y un vocero(a).
3. Cada grupo deberá copiar la lista de los refranes: una lista por grupo.
4. Solicita a los participantes que por 15 minutos lean cada refrán en grupo y descifren el anti

valor o la creencia cultural que riñe con el cumplimiento de derechos. Ejemplo: racismo, sexismo, promueve violencia etc.

5. Cada grupo añadirá dos o más refranes a la lista.
6. El vocero compartirá con el grupo grande.

El facilitador(a) promoverá la discusión grupal llegando a la conclusión que, para hacer cumplir los derechos de los NNA, debemos también vencer barreras culturales que se han transmitido través de generaciones. Los participantes podrán discutir cuáles refranes son los más usados, cuáles se repetían en sus familias y de qué manera consideran que los refranes influyen el comportamiento social.

Los registros

(Diapositiva 32)

El facilitador(a) solicita a los participantes tener a mano el Protocolo y revisar en la sección “Anexos” los registros que se van a utilizar. Estos registros van a ayudar a estandarizar el trabajo que se realiza en los albergues.

Es importante que todos los albergues realicen los procedimientos de forma estándar, para asegurar que los objetivos de protección de los derechos de los NNA se cumplan a cabalidad.

El Protocolo para la Atención de NNA incluye registros o formularios para guiar de una forma estandarizada el cuidado de NNA en los albergues. Algunos de estos registros son para uso administrativo, es decir de la dirección del albergue, por ejemplo: Información del Colaborador; Educación y Experiencia del Colaborador; Referencias del Colaborador; Registros de Capacitaciones y Entrenamiento; Guía para el Cumplimiento de Estándares en el Cuidado de NNA en los Albergues; Plan de Manejo de Evacuación en casos de Emergencias; y Registros de Simulacros de Emergencia. Otros registros son para que el uso del cuidador(a), como por ejemplo: Reporte de Accidente o Incidente y Notas de Seguimiento (si se presenta alguna situación que se deba documentar, como por ejemplo la administración de medicamentos, visitas a controles médicos etc.).

El psicólogo(a) deberá usar el Informe Psicológico Confidencial, la Guía de Atención en caso de Abuso Sexual y, conjuntamente con el trabajador (a) social, el Registro de Ingreso, la Guía de Inducción, las Notas de Seguimiento y la Encuesta de Percepción del NNA durante su Permanencia en el Albergue. El médico llenará el Informe Médico Confidencial.

La ruta crítica

(Diapositiva 33)

El facilitador(a) define qué es la Ruta Crítica. El método de la ruta crítica busca el control y la optimización de los recursos mediante la planeación y programación adecuada de las actividades que componen un proyecto. Describe, además, los pasos a seguir desde que se recibe el NNA en el albergue hasta que el niño sale de él. Esta ruta crítica ha sido diseñada para seguirse en casos en que los NNA tengan familia y las condiciones familiares y jurídicas permitan considerar la reunificación. En casos de NNA abandonados y/o sin alternativa familiar, se obvian las estrategias relacionadas con la familia, siguiéndose las demás.

El facilitador describe en detalle los componentes de cada una de las fases o momentos de la Ruta Crítica. Solicita a los participantes que tengan a mano el Protocolo para ir revisando cada registro o formulario.

Momentos importantes de la ruta crítica

(Diapositiva 34)

El facilitador(a) describe los tres momentos importantes que se detallan en esta ruta crítica, que constituye la base de este protocolo: ingreso, atención y salida.

Ingreso o Acogida

(Diapositiva 35)

Describe el momento de llegada del NNA al albergue. Todo NNA debe ser admitido en el albergue a través de una orden judicial o administrativa. La decisión de institucionalizar a un NNA debe ser tomada por un equipo evaluador después de un cuidadoso análisis de su situación.

La institucionalización de un niño, niña o adolescente es el último recurso y en ningún momento debe considerarse como permanente.

Componentes de la fase de ingreso o acogida

(Diapositiva 36)

1. Asignación del PMO

El facilitador(a) explica la figura del PMO y resalta la importancia de esta persona basándose en las necesidades del NNA institucionalizado.

2. Proceso de Inducción

(Diapositiva 37)

El facilitador(a) explica los pasos para realizar un proceso de inducción. La inducción facilita la adaptación del NNA al albergue y disminuye los sentimientos de soledad y extrañeza que le provoca el

entorno institucional. Todos los colaboradores deben conocer este proceso. Los pasos para realizar el proceso de inducción con el niño o niña recién llegado son los siguientes:

- Preséntese: dígame amablemente su nombre y cuál será su rol en la vida del NNA mientras permanezca en el albergue.
- Dele palabras de bienvenida aportándole esperanza.
- Conteste de manera sincera las preguntas que el NNA le haga.
- Explíqueme la razón por la cual está en el albergue. Use palabras sencillas y cuidadosas.
- Permítale expresar sus emociones.
- No minimice el impacto que puede tener en el NNA estar en el albergue.
- Acompañelo de forma empática y afectuosa.
- Recorra con el NNA el albergue.
- Preséntele a los otros NNA y al personal.
- Infórmele cómo acceder a los recursos y servicios.
- Explíqueme cómo será el proceso de evaluación.
- Lea en conjunto con el NNA el Reglamento Interno del Albergue (las partes que le competen).
- Infórmele sobre las actividades y programas en los que podrá participar.
- Visítelo diariamente las primeras dos semanas. Permítale sentirse acompañado(a).

Actividad 8: Dinámica de grupo “Inducción simulada”

(Diapositiva 38)

Duración: 20 minutos

El facilitador(a) solicita al grupo que vuelva a dividirse en grupos pequeños. Explica a los y las participantes que harán una inducción simulada de acuerdo a los siguientes pasos:

1. Escribirán una situación de riesgo hipotética que vulnera los derechos de un NNA que llega al albergue.
2. Seleccionarán al NNA.
3. Escogerán al PMO considerando las cualidades explicadas anteriormente.
4. Usando su creatividad e iniciativa, los miembros del grupo repartirán otros roles para que todos participen (ej. director(a), cuidador(a), mantenimiento, administrativo etc.)

Cada grupo deberá realizar la inducción simulada.

Los y las participantes contestarán en grupo las siguientes preguntas:

- ¿Cómo se sintió siendo el NNA?
- ¿Qué tan importante fue para el NNA recibir la inducción?
- ¿Cómo se sintió actuando como PMO?
- ¿Qué fue lo más fácil?
- ¿Qué fue lo más difícil?
- ¿Cómo influye este proceso en el NNA?

Grupos voluntarios realizarán la dramatización de la inducción frente al grupo grande.

3. La evaluación del niño, niña y adolescente

(Diapositiva 39)

El facilitador(a) resalta la importancia de realizar una evaluación física, educacional y psicológica a los NNA que llegan al albergue. Explica que todo NNA deberá ser evaluado física y educacionalmente durante las dos primeras semanas de estadía. En los casos en que su permanencia sea mayor a un mes, el NNA deberá ser evaluado psicológicamente.

Todo NNA, indistintamente del tiempo de su permanencia, debe tener un expediente con el Registro de Ingreso, Guía de Inducción, Notas de Seguimiento y los resultados de la evaluación física: exámenes médicos, vacunación, pruebas de ITS y VIH, valoración nutricional, pruebas de embarazo en adolescentes.

El director(a) del albergue, conjuntamente con el PMO, realizará una evaluación educacional del NNA, revisará boletines y cualquier documentación referente a su escolaridad, a fin de que pueda reincorporarse a clases lo más pronto posible. En ningún caso, la ausencia de documentación justifica la inasistencia a la escuela.

4. Evaluación Psicológica

(Diapositiva 40)

El facilitador(a) indica que el director(a) del albergue y el PMO asegurarán que todo NNA, al cumplir un mes en el albergue, debe ser evaluado psicológicamente. Esta evaluación podrá ser realizada por psicólogos del albergue o por psicólogos de centros de salud u otras instituciones de salud de la comunidad. A través de la evaluación psicológica, se realizará una valoración del trauma y de los recursos del NNA para sobreponerse a él. En algunos casos también se evaluará el nivel de inteligencia.

Esta evaluación permitirá la redacción del Informe con el Plan de Cuidado para que le NNA pueda recibir la atención emocional y familiar que requiere. En el expediente deben reposar datos personales y familiares, historia de salud, evaluaciones, plan de atención, información judicial etc.

Registros usados en la fase de ingreso

(Diapositiva 41)

El facilitador(a) explica cuáles son los registros que se utilizan en la fase de ingreso a medida que los muestra a los y las participantes. Solicita que abran su Protocolo en la sección “Anexos” para revisar en conjunto los registros:

- Registro de Ingreso
- Guía de Inducción
- Informe Médico Confidencial
- Informe Psicológico Confidencial

Atención

(Diapositiva 42)

El facilitador (a) explica en qué consiste la fase de atención. En esta etapa se desarrollan programas de atención dirigidos a la promoción y recuperación emocional, física, familiar, educacional y social del NNA. Esta fase se inicia al finalizar la evaluación y completar los planes de cuidado de salud física y psicológica.

Componentes de la fase de atención

(Diapositiva 43)

Los programas de atención incluyen: familia, promoción de la salud física, recuperación emocional y educación. La meta ideal es la reunificación del NNA con su familia, cuando esto es posible. Para esto, es importante motivar a la familia a que visite semanalmente al NNA. En casos de maltrato infantil, las visitas deberán ser supervisadas y documentadas a través de un trabajador(a) social. Estas notas descansarán en el expediente de cada NNA y servirán para establecer el plan de trabajo familiar. El PMO llamará a la familia, en compañía del trabajador(a) social o psicólogo(a), y concertará reuniones de evaluación y seguimiento. En casos de abuso infantil, el albergue llevará a cabo programas de capacitación para el fortalecimiento familiar y la adquisición de habilidades. Este deberá ser un requisito indispensable para poder lograr la reunificación. En casos de abuso sexual, la prioridad es la seguridad del NNA, el agresor (a) deberá salir de la casa y en ningún momento tener acceso al NNA. El plan de atención familiar se establece en las recomendaciones contenidas en el Informe de Evaluación Familiar.

1. Atención a la salud

(Diapositiva 44)

El facilitador(a) explica al grupo que la atención física que se le brindará a los NNA estará sustentada en los planes de salud establecidos por el médico en la evaluación inicial y en las citas de seguimiento.

La atención física incluye:

- Controles de salud
- Plan nutricional
- Tratamiento
- Administración de medicamentos prescritos

2. Atención emocional

(Diapositiva 45)

El facilitador(a) explica que la salud emocional del NNA se atenderá cumpliendo con las recomendaciones anotadas por el psicólogo(a) en el Informe de Evaluación Psicológica. Entre los elementos importantes para asegurar la salud emocional del NNA podemos mencionar:

- Psicoterapia individual o grupal: estos servicios se podrán obtener a través de una ONG especializada, Centros de Salud, del Hospital del Niño o a través de otros recursos comunitarios e institucionales.
- Programas de prevención: el albergue u otra ONG debe realizar programas de prevención estructurados para prevenir violencia, abuso sexual y acoso entre pares (*bullying*).

- Técnicas de relajación o meditación como práctica diaria.
- Programa psico- educativos que enseñen habilidades para la vida: autoestima, comunicación, toma de decisiones, fijación de metas, resolución de conflictos, etc.
- El PMO ocasionalmente aplicará la Encuesta de percepción del NNA durante su permanencia en el albergue y valorará el cumplimiento de sus derechos. Esta evaluación deberá ser manejada con confidencialidad. La información se compartirá con el psicólogo(a) y con el director(a) del albergue. Si se observa alguna situación que amenaza la integridad del NNA, el profesional deberá reportar el hallazgo a las autoridades administrativas competentes y dar seguimiento a su manejo.

3. Atención de quejas y sugerencias

(Diapositiva 47)

El facilitador(a) explica al grupo la importancia de contar con un sistema para recibir y atender quejas y sugerencias, tal como un buzón. Motiva la discusión grupal. Es importante que el facilitador(a) explique cómo se implementará el buzón.

Se colocará un buzón físico en la entrada del albergue. Este buzón podrá ser una caja de madera con tapa con bisagras y una ranura en la parte central, lo suficientemente grande como para que quepa un papel doblado a la mitad. Al lado del buzón deben reposar papeles blancos y lápices de escribir. El albergue puede imprimir hojas con el nombre del albergue y la siguiente información:

Buzón de Quejas o Sugerencias	
Fecha:	_____
Nombre (opcional):	_____
Queja o problema:	_____ _____
Sugerencia de mejora:	_____ _____
¡Muchas gracias, hablar es tu derecho!	

Este buzón deberá ser presentado por el PMO conjuntamente con el director(a) del albergue. Se debe reforzar la confidencialidad y la seriedad con que se manejarán las quejas expuestas. El buzón es para todos y todas.

- El buzón se abrirá semanalmente. Se guardará confidencialidad absoluta. Únicamente manejarán la información el director(a) y el psicólogo(a) o trabajador(a) social.

- El psicólogo(a) hará un informe de las quejas presentadas que se elevará a la dirección del albergue. Si el albergue no dispone de los servicios de un psicólogo(a), el director(a) encargará a un colaborador (a) de confianza para realizar esta labor. Esta persona deberá comprometerse a llevar este buzón en estricta confidencialidad y a mantener el orden de los informes y el seguimiento de las mejoras de las quejas.
- El director(a) deberá responder a la queja prontamente. Solo así el buzón será una herramienta de confianza. Cuando la queja involucra abuso, se deberá asegurar la protección del NNA, iniciar una investigación de inmediato y denunciar la sospecha a las autoridades pertinentes.
- Las quejas o sugerencias deberán ser depositadas en un sobre cerrado anotando la fecha. Los informes deberán ser firmados por las personas responsables de abrir el buzón.
- Es responsabilidad del director(a) y de la autoridad administrativa SENNIAF asegurar que las quejas sean escuchadas y respondidas prontamente. Los informes emanados del buzón de quejas deberán estar disponibles para ser revisados por la SENNIAF.

Los niños, niñas y adolescentes deben sentir que sus quejas, sugerencias y opiniones son escuchadas, valoradas y tomadas en cuenta.

4. Atención a la familia

(Diapositiva 48)

El facilitador(a) explica la importancia de que la familia adquiera habilidades. Muchas familias carecen de habilidades para criar a sus hijos e hijas y repiten la forma como los criaron a ellos y a ellas.

Los niños y niñas no nacen con manuales. Las familias exitosas son aquellas que tienen habilidades y destrezas. Dentro del albergue, con el apoyo de la SENNIAF y de otras organizaciones e instituciones, se deben organizar talleres para las familias de los NNA acogidos. Entre estos podemos mencionar:

- Habilidades de crianza
- Técnicas de comunicación
- Disciplina saludable
- Control de enojo
- Prevención de violencia contra NNA
- Etapas de desarrollo
- Terapia familiar
- Visitas domiciliarias y evaluación del ambiente familiar

5. Atención a la educación

(Diapositiva 49)

El facilitador(a) explica la importancia de la educación y de su seguimiento. Todo NNA en edad escolar deberá asistir a la escuela. No asistir a la escuela aumenta su sentimiento de minusvalía y exclusión y atenta contra su derecho a la educación. El albergue deberá reportar estos casos prontamente a la SENNIAF a fin de que ésta realice los correctivos pertinentes y el NNA asista a la

escuela. La falta o la demora de documentos no debe ser una excusa aceptada. **Ir a la escuela es un derecho y se debe cumplir.**

Es importante considerar prioritarios los siguientes puntos:

- Asegurar la inscripción a la escuela
- Evaluar el aprendizaje
- Fortalecer deficiencias
- Atender dificultades de aprendizaje
- Desarrollar competencias: arte, deporte, juegos, música, folklore, baile, lectura, etc.

Registros usados en la fase de atención

(Diapositiva 49)

- Reporte de Accidente o Incidente
- Guía de Atención en caso de Abuso Sexual
- Notas de Seguimiento
- Encuesta de percepción del NNA durante su permanencia en el albergue

Salida o egreso

(Diapositiva 50)

El facilitador(a) explica que la meta ideal es la reunificación familiar, cuando sea posible. Deberá haberse completado la etapa de atención a través de los programas familiares. Aunque la salida del NNA del albergue se realiza a través de una decisión judicial, el equipo técnico del albergue realiza las recomendaciones pertinentes de acuerdo a cada caso. Siempre debe considerarse el mejor interés del NNA. *La meta ideal es la reunificación familiar, cuando sea posible.*

Esta fase se inicia cuando el NNA tenga familia para reunificarse, sea biológica o adoptiva, y cuando la misma haya participado y completado la fase de atención a través de los programas familiares.

Componentes de la fase de salida o egreso

(Diapositiva 51)

Los componentes de la fase de salida o egreso son los siguientes: evaluación, fase de preparación, reunificación familiar, seguimiento por seis meses y cierre. La fase de salida o egreso comienza con la evaluación de la situación familiar y el mejor interés del NNA. Si se aplica y el NNA tiene familia y ésta ha participado de los programas familiares durante la fase de atención, se procede a la fase de preparación. La prioridad es asegurar que la reunificación con la familia será en el interés superior y en beneficio del NNA que, volviendo al seno familiar, estará seguro y que la familia está apta para cumplir con sus tareas de formación y protección. Esta es una de las fases más importantes. Un error puede provocar daños de manera irremediable. Por esto es crucial preparar a la familia.

1. Preparación para la salida o egreso

(Diapositiva 52)

La preparación para el egreso incluye lo siguiente:

- Verificar condiciones de riesgo
- Re-evaluación de la familia (nuclear o extendida)
- Terapia familiar (sesiones de acuerdo al caso)
- Promover conductas positivas
- Fortalecer redes de apoyo

2. Reunificación familiar

(Diapositiva 53)

Cuando se da el caso, una vez concluida la preparación se procede a la reunificación familiar. En la gran mayoría de los casos, los NNA llegan a los albergues por haber sufrido violencia dentro del seno familiar, es por esto que la familia requiere de una contención y de un seguimiento sostenido. El hecho de provenir de una familia donde ha habido violencia física, emocional o abandono no representa un elemento para excluir la posibilidad de reunificación, siempre y cuando haya habido un proceso de aprendizaje, reparación y contención. Por esto, todos estos momentos y fases son importantes.

Las familias pueden sanar si reciben la ayuda que necesitan. Lo mejor para el NNA es volver a su familia, cuando la hay. Si ha habido abuso sexual y el agresor vive en la casa, el NNA no puede volver a ésta, hasta que el agresor salga de ella y no tenga acceso al NNA. Cuando el NNA se reunifica con una familia adoptiva, esta familia debe recibir la misma preparación y seguimiento. Las familias adoptivas tienen los mismos problemas y necesitan del apoyo.

3. Seguimiento

(Diapositiva 54)

El seguimiento es una parte muy importante. Es lo que confirma que la reunificación familiar fue en el mejor interés del NNA. El seguimiento se realiza a través de visitas domiciliarias, y no debe ser menor de 6 meses. Las familias sin apoyo permanente y sostenido tienden a repetir conductas negativas y de violencia. El seguimiento deberá ser realizado por personal técnico del albergue, psicólogos(as) o trabajadores(as) sociales.

Durante los primeros dos meses las visitas domiciliarias serán quincenales. Los siguientes cuatro meses se realizarán visitas mensuales, hasta completar los seis meses. El albergue deberá rendir informe a la SENNIAF sobre las visitas y reportar cualquiera anomalía que observe. Durante las visitas, el técnico debe evaluar el ambiente familiar, la permanencia y aprovechamiento escolar del NNA, su estado de salud, el cumplimiento a las citas de control y el nivel de compromiso y recuperación de la familia. Después de los 6 meses, se procede a cerrar el caso. Algunas familias podrán continuar asistiendo a los talleres familiares si así lo desean.

Registros para el uso de la administración del albergue

(Diapositiva 55)

Los registros de uso administrativo y de recursos humanos serán los siguientes:

1. Información del colaborador(a)

2. Educación y experiencia del colaborador(a)
3. Referencias del colaborador(a)
4. Registro de capacitaciones y entrenamiento
5. Guía para el cumplimiento de estándares en el cuidado de NNA en los albergues
6. Plan de manejo de evacuación en emergencias
7. Registro de simulacros de emergencia

Evaluación del taller

(Diapositiva 56)

Con el objetivo de evaluar la capacitación, el co-facilitador(a) reparte un formulario de evaluación por participante. Cada uno deberá llenarlo y devolverlo al co-facilitador(a) (**Anexo 1: Evaluación de la capacitación**)

Ejercicio de relajación

(Diapositiva 57)

Para cerrar la jornada, el facilitador guiará al grupo a realizar el ejercicio de relajación “Relajación del Corazón”. A través de este ejercicio, los participantes se desharán del estrés para retornar a sus actividades cotidianas con una actitud positiva. El facilitador motivará a los participantes a practicarlo. Se sugiere colocar música instrumental o con sonidos de la naturaleza como fondo al dar las instrucciones.

El facilitador(a) dirá que la Relajación del Corazón es una técnica muy sencilla, consistente en cuatro pasos que les ayudará a relajarse y a sentirse más felices:

1. Relájese, respire profundamente, cierre sus ojos y sonría (Haga una pausa de 2 minutos).
Relájese más, sonría más...
2. Ponga su mano en el medio de su pecho a la altura de las axilas.
3. Sonríale a su corazón, libre y dulcemente (Haga una pausa de 1 minuto, repítalo 3 veces).
4. Sienta la paz y la calma, y sólo disfrute de esos sentimientos sin hacer más nada (Repítalo 2 veces, haga una pausa de 2 minutos).

Clausura

- Preguntas y Respuestas (Diapositiva 58)
- Agradecimiento por participación (Diapositiva 59)

El facilitador agradecerá a los y las participantes por su participación, motivándolos a usar el Protocolo en su trabajo diario y cerrará la sesión.

BORRADOR

TERCERA PARTE: ANEXOS

BORRADOR

Protocolo para la atención de niños, niñas y adolescentes sin cuidado parental acogidos en albergues a nivel nacional

ANEXO 1

Evaluación de la Capacitación

Fecha: _____ Institución: _____

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su opinión sobre este Taller. Su respuesta debe ser objetiva. Marque con un gancho la opción de respuesta que se ajuste a su opinión.

1. ¿La metodología usada por los y las facilitadoras fue clara y eficaz?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
---------	--------------	---------------	-------

2. ¿Los y las facilitadoras fueron accesibles a sus preguntas o dudas?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
---------	--------------	---------------	-------

3. ¿Considera que los facilitadores dominan el tema?

Si	No
----	----

4. ¿Cómo evaluaría el desarrollo del taller?

Excelente	Buena	Regular	Mala
-----------	-------	---------	------

5. ¿Se utilizó apoyo audiovisual para exponer los conceptos?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
---------	--------------	---------------	-------

6. ¿El taller llenó sus expectativas?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
---------	--------------	---------------	-------

7. ¿Recibió material de apoyo?

Si	No
----	----

8. ¿El tiempo dedicado fue suficiente?

Si	No
----	----

9. ¿Considera que este Taller le ha enseñado cómo usar el protocolo?

Si	No
----	----

10. ¿Le gustaría aprender más sobre derechos de niñez?

Si	No
----	----

a. Correo electrónico: _____

11. ¿Hay alguna sugerencia para mejorar el taller?

BORRADOR

Protocolo para la atención de niños, niñas y adolescentes sin cuidado parental acogidos en albergues a nivel nacional

ANEXO 2

Cuestionario de Evaluación para el Aprendizaje

Lugar: _____

Fecha: _____

Este cuestionario contiene dos partes: la primera parte incluye datos personales y la segunda incluye veinte afirmaciones sobre el contenido del taller de entrenamiento en el uso del Protocolo. Llene la información solicitada. Lea cuidadosamente cada afirmación y escoja la mejor respuesta encerrando en un círculo la opción correcta. Al finalizar, entregue el cuestionario al facilitador(a) del taller.

Parte I. Datos generales:

1. Nombre: _____
2. Sexo: ___Masculino ___Femenino
3. Albergue donde labora: _____
4. Posición que ocupa: _____
5. Nivel de escolaridad: _____

Parte II: Evaluación de conocimientos. Selecciona la mejor respuesta:

1. Un principio básico de las mejores prácticas para proteger los derechos del NNA es:
 - a. Los NNA deben seguir un reglamento dentro del albergue.
 - b. El NNA solo debe ser separado de sus padres si se han agotado todas las medidas alternativas de protección.
 - c. Los y las adolescentes en albergues deben vivir separados de niños y niñas más pequeños.
2. El Protocolo es:
 - a. Un manual con un grupo de regulaciones que se deben seguir al pie de la letra para poder proteger a los NNA en albergues.
 - b. Es una metodología para trabajar en cualquier institución al cuidado de NNA.
 - c. Es una guía práctica y clara para la atención de NNA sin cuidado parental acogidos en albergues.
3. El Protocolo surge:
 - a. De la necesidad de estandarizar los cuidados que reciben NNA en albergues para asegurar que sus derechos se cumplan.
 - b. Para desarrollar habilidades en el personal del albergue y fortalezas en los NNA.
 - c. Para mejorar la organización y hacer que el trabajo del personal del albergue sea más eficiente.
4. La Ruta Crítica es:

- a. Un cuadro que describe los pasos a seguir desde que el albergue recibe el NNA hasta que el NNA sale de él.
 - b. Es una estrategia que debe usarse en casos de emergencias.
 - c. Es una forma de facilitar el trabajo para reintegrar al NNA a sus familias.
5. La Ruta Crítica describe tres grandes momentos:
- a. Evaluación, atención y despedida
 - b. Inscripción, permanencia y salida
 - c. Ingreso, atención y salida
6. Los registros son:
- a. Instrumentos para utilizarse en cada uno de los momentos descritos en la Ruta Crítica.
 - b. Formularios para anotar los avances del NNA en el albergue.
 - c. Formularios para el uso exclusivo de la administración del albergue.
7. La violencia física contra un niño o niña se define como:
- a. Lesionar físicamente, como resultado de pegar, patear, sacudir, quemar o cualquier otra forma de lastimar al niño o niña.
 - b. Es lastimar físicamente dejando marcas en el cuerpo del NNA.
 - c. Es golpear con una correa o con cualquier objeto al NNA.
8. La violencia sexual contra un niño o niña se define como:
- a. La violación de un NNA por una persona mayor.
 - b. La utilización de un NNA por parte de otra persona que usa su poder y autoridad para involucrarlo (a) en una actividad de contenido sexual con el fin de obtener gratificación.
 - c. La penetración utilizando la fuerza.
9. La violencia emocional contra un NNA se define como:
- a. La hostilidad en forma de insulto, desprecio, crítica o amenaza de abandono y constante bloqueo de las iniciativas de interacción infantiles desde la evitación hasta el encierro o el confinamiento.
 - b. La falta de atención de las necesidades emocionales y psicológicas del NNA.
 - c. Todas las anteriores.
10. Los NNA reaccionan a la institucionalización de diferentes maneras:
- a. Enojo, desesperanza, vergüenza y tristeza.
 - b. Seguridad, alivio, tranquilidad.
 - c. Deserción escolar, agresividad.
11. El tratamiento psicológico para NNA acogidos en albergues es:
- a. Opcional
 - b. Voluntario
 - c. Necesario
12. El NNA en albergues es vulnerable a la violencia porque:
- a. Su cuidado es generalmente impersonal y totalitario limitando la libertad y el desarrollo en la toma de decisiones.
 - b. Factores ambientales, la cantidad de NNA que generalmente sobrepasa la capacidad de instalaciones, la escasez de recursos, así como la falta de habilidades y entrenamiento del personal.
 - c. Todas las respuestas anteriores.
13. Las formas más frecuentes de violencia hacia los NNA en albergues son las siguientes:
- a. Habitaciones con cerraduras externas.
 - b. Hacinamiento y cuidadores insuficientes.

- c. Ausencia de programas que promuevan la reintegración familiar.
14. Un principio básico para proteger a los NNA institucionalizados de la violencia y el maltrato es:
- a. Los NNA y el personal deben contar con formas claras para reportar sospecha de abuso o negligencia.
 - b. El albergue debe contar con un local lo suficientemente amplio para realizar diferentes actividades.
 - c. La dirección del albergue debe contar con el personal administrativo suficiente para asegurar una eficiente organización.
15. Las cantidades adecuadas de cuidadores por NNA son las siguientes:
- a. Con infantes de 1 a 11 meses se necesita 1 cuidador (a) por cada 4 niños (as).
 - b. Con niños (as) de 3 a 5 años se necesita un cuidador (a) por cada 15 niños (as).
 - c. Con niños de 7 años o más se necesita un cuidador (a) por cada 20 niños (as)
16. Un requisito que debe cumplir el personal del albergue es:
- a. Contar con buena apariencia.
 - b. Tener entre los 18 y 40 años.
 - c. Portar carné de identificación (tipo gafete con fotografía).
17. Le corresponde establecer y coordinar las funciones de los albergues a:
- a. MIDES
 - b. MINSA
 - c. SENNIAF
18. El objetivo del Carné de Protección de Derechos es:
- a. Que cada miembro del personal esté debidamente identificado.
 - b. Asegurar que los albergues dispongan de un personal multidisciplinario calificado para la atención efectiva de los NNA a su cargo.
 - c. Controlar el ingreso de personas ajenas al albergue.
19. La función del padrino o madrina orientadora (PMO) es:
- a. Acompañar, promover la adaptación, informar, asistir y aportar contención al NNA recién llegado.
 - b. Asegurar que el NNA asista a la escuela y a las citas médicas.
 - c. Recibir las quejas del NNA.
20. A las familias se les incluye en las fases de:
- a. Ingreso.
 - b. Atención.
 - c. Salida.

¡MUCHAS GRACIAS!

**Protocolo para la atención de los niños, niñas y adolescentes sin cuidado parental
acogidos en los albergues a nivel nacional**

ANEXO 3

Cuestionario de Evaluación para el Aprendizaje *RESPUESTAS CORRECTAS*

Lugar: _____
Fecha: _____

Este cuestionario contiene dos partes: la primera parte incluye datos personales y la segunda incluye veinte afirmaciones sobre el contenido del taller de entrenamiento en el uso del Protocolo. Llene la información solicitada. Lea cuidadosamente cada afirmación y escoja la mejor respuesta encerrando en un círculo la opción correcta. Al finalizar entregue el cuestionario al facilitador(a) del taller.

Parte I. Datos generales:

1. Nombre: _____
2. Sexo: ___Masculino ___Femenino
3. Albergue donde labora: _____
4. Posición que ocupa: _____
5. Nivel de escolaridad: _____

Parte II: Evaluación de conocimientos. Selecciona la mejor respuesta:

1. Un principio básico de las mejores prácticas para proteger los derechos del NNA es:
 - a. Los NNA deben seguir un reglamento dentro del albergue.
 - b. El NNA solo debe ser separado de sus padres si se han agotado todas las medidas alternativas de protección.**
 - c. Los y las adolescentes en albergues deben vivir separados de niños y niñas más pequeños.
2. El Protocolo es:
 - a. Un manual con un grupo de regulaciones que se deben seguir al pie de la letra para poder proteger a los NNA en albergues.
 - b. Es una metodología para trabajar en cualquier institución al cuidado de NNA.
 - c. Es una guía práctica para la atención de NNA sin cuidado parental acogidos en albergues.**
3. El Protocolo surge:
 - a. De la necesidad de estandarizar los cuidados que reciben NNA en albergues para asegurar que sus derechos se cumplan.**
 - b. Para desarrollar habilidades en el personal del albergue y fortalezas en los NNA.
 - c. Para mejorar la organización y hacer que el trabajo del personal del albergue sea más eficiente.
4. La Ruta Crítica es:
 - a. Un cuadro que describe los pasos a seguir desde que el albergue recibe el NNA hasta que el NNA sale de él.**

- b. Es una estrategia que debe usarse en casos de emergencias.
 - c. Es una forma de facilitar el trabajo para reintegrar al NNA a sus familias.
- 5. La Ruta Crítica describe tres grandes momentos:
 - a. Evaluación, atención y despedida
 - b. Inscripción, permanencia y salida
 - c. **Ingreso, atención y salida**
- 6. Los registros son:
 - a. **Instrumentos para utilizarse en cada uno de los momentos descritos en la Ruta Crítica.**
 - b. Formularios para anotar los avances del NNA en el albergue.
 - c. Formularios para el uso exclusivo de la administración del albergue.
- 7. La violencia física contra un niño o niña se define como:
 - a. **Lesionar físicamente, como resultado de pegar, patear, sacudir, quemar o cualquier otra forma de lastimar al niño o niña.**
 - b. Es lastimar físicamente dejando marcas en el cuerpo del NNA.
 - c. Es golpear con una correa o con cualquier objeto al NNA.
- 8. La violencia sexual contra un niño o niña se define como:
 - a. La violación de un NNA por una persona mayor.
 - b. **La utilización de un NNA por parte de otra persona que usa su poder y autoridad para involucrarlo (a) en una actividad de contenido sexual con el fin de obtener gratificación.**
 - c. La penetración utilizando la fuerza.
- 9. La violencia emocional contra un NNA se define como:
 - a. La hostilidad en forma de insulto, desprecio, crítica o amenaza de abandono y constante bloqueo de las iniciativas de interacción infantiles desde la evitación hasta el encierro o el confinamiento.
 - b. La falta de atención de las necesidades emocionales y psicológicas del NNA.
 - c. **Todas las respuestas anteriores.**
- 10. Los NNA reaccionan a la institucionalización de diferentes maneras:
 - a. **Enojo, desesperanza, vergüenza y tristeza.**
 - b. Seguridad, alivio, tranquilidad.
 - c. Deserción escolar, agresividad.
- 11. El tratamiento psicológico para NNA acogidos en albergues es:
 - a. Opcional
 - b. Voluntario
 - c. **Necesario**
- 12. El NNA en albergues es vulnerable a la violencia porque:
 - a. Su cuidado es generalmente impersonal y totalitario limitando la libertad y el desarrollo en la toma de decisiones.
 - b. **Factores ambientales, la cantidad de NNA que generalmente sobrepasa la capacidad de instalaciones, la escasez de recursos, así como la falta de habilidades y entrenamiento del personal.**
 - c. Todas las anteriores.
- 13. Las formas más frecuentes de violencia hacia los NNA en albergues son las siguientes:
 - a. Habitaciones con cerraduras externas.
 - b. **Hacinamiento y cuidadores insuficientes.**

- c. Ausencia de programas que promuevan la reintegración familiar.
14. Un principio básico para proteger a los NNA institucionalizados de la violencia y el maltrato es:
- Los NNA y el personal deben contar con formas claras para reportar sospecha de abuso o negligencia.**
 - El albergue debe contar con un local lo suficientemente amplio para realizar diferentes actividades.
 - La dirección del albergue debe contar con el personal administrativo suficiente para asegurar una eficiente organización.
15. Las cantidades adecuadas de cuidadores por NNA son las siguientes:
- Con infantes de 1 a 11 meses se necesita 1 cuidador (a) por cada 4 niños (as).**
 - Con niños (as) de 3 a 5 años se necesita un cuidador(a) por cada 15 niños (as).
 - Con niños de 7 años o más se necesita un cuidador(a) por cada 20 niños (as).
16. Un requisito que debe cumplir el personal del albergue es:
- Contar con buena apariencia.
 - Tener entre los 18 y 40 años.
 - Portar carné de identificación (tipo gafete con fotografía).**
17. Le corresponde establecer y coordinar las funciones de los albergues a:
- MIDES
 - MINSA
 - SENNIAF**
18. El objetivo del Carné de Protección de Derechos es:
- Que cada miembro del personal esté debidamente identificado.
 - Asegurar que los albergues dispongan de un personal multidisciplinario calificado para la atención efectiva de los NNA a su cargo.**
 - Controlar el ingreso de personas ajenas al albergue.
19. La función del padrino o madrina orientadora (PMO) es:
- Acompañar, promover la adaptación, informar, asistir y aportar contención al NNA recién llegado.**
 - Asegurar que el NNA asista a la escuela y a las citas médicas.
 - Recibir las quejas del NNA.
20. A las familias se les incluye en las fases de:
- Ingreso.
 - Atención.**
 - Salida.**

BORRADOR

BORRADOR

Logo de UNICEF (Contraportada en el lado derecho)