

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO

ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL



“PROPUESTA DE GUÍA PROTOCOLAR PARA LA ATENCIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES DEL HOGAR COBIJA, DEL SERVICIO DEPARTAMENTAL DE GESTIÓN SOCIAL DE PANDO”

TRABAJO DIRIGIDO PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO
DE LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

Autora: Lucia Dorado Mercado

Tutora: Lic. Lucimar Soraide Castedo

COBIJA – PANDO – BOLIVIA

2017

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO
ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

**“PROPUESTA DE GUÍA PROTOCOLAR PARA LA ATENCIÓN DE NIÑAS, NIÑOS
Y ADOLESCENTES DEL HOGAR COBIJA, DEL SERVICIO DEPARTAMENTAL
DE GESTIÓN SOCIAL DE PANDO”**

Trabajo Dirigido sometido a consideraciones de la Universidad Amazónica de Pando, el Área de Ciencias Sociales y Humanísticas y la Carrera de Trabajo Social.

Requisitos para optar al grado de:

Licenciada en Trabajo Social

Por

Lucia Dorado Mercado

Cobija – Pando – Bolivia

Este Trabajo Dirigido, ha sido aceptado en su presente forma por la Universidad Amazónica de Pando, la Dirección del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas, y aprobada por el Tribunal.

FIRMANTES:

Lic. Carol Carlo Durán
DIRECTORA ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS

Lic. Jaime Josué Gutiérrez Rojas
TRIBUNAL

Lic. Marisol Monasterio Cardozo
TRIBUNAL

Lic. Lucimar Soraide Castedo
TUTORA

Univ. Lucia Dorado Mercado
POSTULANTE

DEDICATORIA

A mi madre Dña. Nieves Mercado, por el gran amor que le tengo, y porque ella siempre soñó con verme un día profesional.

A mi hijo Aldemir, fueron horas difíciles que él tuvo que aguantar a mi lado cuando era aún muy pequeño o a veces soportar largas horas mi ausencia. Que mis logros sean ejemplo a seguir.

A mi esposo Iván Hurtado, por ser mi guía, porque desde que estuve junto a él tuve otra forma de ver la vida y entender las cosas. A lo largo de mi carrera fue quien me motivaba a seguir adelante aun frente a la adversidad y el cansancio, su apoyo fue incondicional y muy importante para lograr lo que un día fue el sueño más anhelado de mi vida, y hoy se convierte en una realidad.

AGRADECIMIENTOS

A Dios infinito agradecimiento por la sabiduría y oportunidad de concluir la Carrera.

A mi Tutora Lic. Lucimar Soraide Castedo quien contribuyó a la culminación del presente Trabajo Dirigido.

A mis Docentes de la UAP quienes con su enseñanza me permitieron alcanzar los conocimientos necesarios para culminar la Carrera.

A mi hermana Viviana Rubén Mercado, por su permanente apoyo y tenerla siempre cuando la necesito.

A mis compañeras por los momentos agradables que compartimos juntas. Que Dios las bendiga siempre.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente Trabajo Dirigido se realizó con el objetivo de elaborar una guía protocolar para la atención de niñas, niños y adolescentes del Hogar Cobija, centro de acogida dependiente de la instancia técnica de política social del Departamento Pando, denominada Servicio Departamental de Gestión Social cuya sigla es SEDEGES.

La metodología utilizada es la intervención-acción participativa con enfoque cualitativo, con la aplicación de las técnicas e instrumentos correspondientes como la entrevista al Equipo Interdisciplinario del SEDEGES y al Director y la Trabajadora Social de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia. Los actores estratégicos en la elaboración de la guía fueron los componentes del Equipo Interdisciplinario quienes son funcionarios clave en la atención y recuperación de las niñas, niños y adolescentes internos en el Hogar Cobija.

En el diagnóstico de la institución se pudo establecer que carece de procedimientos regulados para la atención de los internos del Hogar Cobija, así como de programas que apoyen a la reinserción familiar de los mismos; por lo cual se consideró estratégica la elaboración de una guía protocolar que describa los procedimientos, en las etapas de ingreso, permanencia y salida de los internos del Hogar Cobija.

El trabajo contiene fundamentación teórica relacionada con el tema de niñez y adolescencia institucionalizada en centros de acogida, se plantea el problema, se define el método. Finalmente se presentan los resultados, conclusiones y recomendaciones correspondientes.

PALABRAS CLAVE

Guía protocolar

Centro de acogida

Reinserción familiar

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	i
Agradecimientos	ii
Resumen ejecutivo.....	iii
Índice de contenidos	iv
Lista de anexos	ix
Introducción	1

Capítulo I

CONSIDERACIONES GENERALES

1.1 Características institucionales.....	3
1.1.1 Nombre de la institución.....	3
1.1.2 Dirección de la institución	3
1.1.3 Nombre del Proyecto, programa o actividad a la cual se integrará el estudiante	3
1.1.4 Importancia Social de la Institución	3
1.2 Justificación	4
1.3 Planteamiento del problema	5
1.4 Objetivos	6
1.4.1 Objetivo general del trabajo Dirigido	6
1.4.2 Objetivos específicos	6
1.5 Metodología	6
1.5.1 Primera Fase - Diagnostico	7
1.5.1.1 Objetivo	7
1.5.1.2 Actividades	8
1.5.2 Segunda Fase - Elaboración de la propuesta	8
1.5.2.1 Objetivo	8
1.5.2.2 Actividades	8
1.5.3 Tercera Fase - Validación de la propuesta	9
1.5.3.1 Objetivo	9

1.5.3.2 Actividades	9
1.5.4 Técnicas de investigación e instrumentos	10
1.5.4.1 Entrevista	10
1.5.4.2 Observación directa	10
1.5.4.3 Revisión documental	10
1.5.4.4 Revisión bibliográfica.....	11
1.5.5 Técnicas participativas.....	11
1.5.5.1 Exposición	11
1.5.5.2 Discusión de gabinete.....	11

Capítulo II

CONTEXTO INSTITUCIONAL

2.1 Antecedentes	13
2.1.1 Antecedentes Institucionales.....	13
2.1.2 Aspectos Históricos	13
2.1.3 Características Generales de la Institución	14
2.1.4 Misión	15
2.1.5 Visión.....	15
2.2 Población objeto de estudio	15
2.3 Estructura organizacional	16

Capítulo III

MARCO TEÓRICO

3.1 Marco legal	17
3.1.2 Constitución Política del Estado Plurinacional.....	17
3.1.3 Convención sobre los Derechos del Niño.....	18
3.1.4 Código Niña, Niño y Adolescente	18
3.2 Marco teórico.....	19
3.2.1 Conceptos básicos.....	19

3.2.1.1 Centro de Acogimiento.....	19
3.2.1.2 Familia.....	20
3.2.1.3 Niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales.....	21
3.2.1.4 Restitución del derecho a vivir en familia.....	21
3.2.1.5 Medidas temporales de protección al NNA.....	21
3.2.1.6 Medidas permanentes de protección.....	22
3.2.1.7 Desarrollo Integral.....	23
3.2.1.8 Atención Integral.....	23
3.3 El acogimiento institucional de niños en América Latina.....	23
3.3.1 Situaciones que motivan las institucionalizaciones.....	24
3.3.2 Niños, niñas y adolescentes institucionalizados.....	25
3.3.3 Las instituciones de protección y cuidado.....	26
3.4 Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños.....	27
3.4.1 Principios y orientaciones generales de las Directrices.....	28
3.4.2 El acogimiento residencial cuando sea necesario y apropiado.....	28
3.4.3 Agencias y centros encargados del acogimiento formal.....	29
3.5 La intervención con niña, niño o adolescente en riesgo social en Bolivia.....	30
3.5.1 Ruta de intervención en el acogimiento de la Niña, Niño o Adolescente.....	31
3.6 La importancia del trabajo social en la atención de la niñez y adolescencia.....	33
3.7 Enfoques de la investigación.....	34
3.7.1 Enfoque de Derechos.....	35
3.7.2 Enfoque Sistémico.....	36

Capítulo IV

RESULTADOS DEL TRABAJO DIRIGIDO

4.1 Diagnostico de la situación problema.....	38
4.1.1 Resultados de las Entrevistas.....	39
4.2. Actividades ejecutadas y sus resultados.....	40
4.2.1 Sistematización de las entrevistas.....	43
4.2.2 Sistematización de la observación.....	51

4.3.	La importancia de la intervención del Trabajador Social profesional	53
4.4.	Propuestas de mejora	54

Capítulo V

5.1	Conclusiones	75
5.2	Recomendaciones	77

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79
----------------------------------	----

ANEXOS

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Anexo 2 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS (Notas de invitación, Registro de asistencia, Acta de validación, Reporte fotográfico)

Anexo 3 RECOLECCIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE INFORMACIÓN (Resolución interna SEDEGES, Guía de entrevistas, Guía de observación, Reporte fotográfico)

Anexo 4 ELABORACIÓN DE LA GUÍA PROTOCOLAR (Notas de solicitud, Registro de asistencia, Acta de mesas trabajo y validación, Reporte fotográfico)

INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo Dirigido pretende coadyuvar con la labor de institucionalización de niñas, niños y adolescentes que ingresan al Hogar Cobija dependiente del Servicio Departamental de Gestión Social del Departamento Pando cuya sigla es SEDEGES, mediante la implementación de un instrumento guía que permita llevar a cabo acciones coordinadas que favorezcan a la atención de los internos a lo largo de las etapas de ingreso, permanencia y salida en dicho centro de acogida.

En el entendido de que el Estado es el principal responsable de velar y garantizar por el efectivo cumplimiento de los derechos de todas las niñas, niños y adolescentes, en el contexto departamental, estas obligaciones son especialmente relevantes en relación al funcionamiento y las condiciones en las que se encuentra el SEDEGES.

La problemática institucional se centra en las insuficiencias técnicas actuales ya que existen dificultades en cuanto a procedimientos de atención, para dar cumplimiento a dichas obligaciones, ante la carencia de los medios y procedimientos explícitos para el manejo de este centro de acogida.

El documento fue desarrollado en cinco capítulos, como se describen a continuación.

El Primer Capítulo detalla las características generales del SEDEGES, Institución en la que se realizó el presente Trabajo Dirigido. Asimismo, la importancia social que tiene y el rol que asume esta Institución, como parte del Estado, a la hora de velar por los derechos de la niñez y adolescencia, así como de otros grupos vulnerables. Los argumentos que justifican la intervención ante las insuficiencias técnicas encontradas, el planteamiento del problema basado en las actuales limitaciones institucionales, los objetivos que se tienen como Trabajo Dirigido; concluyendo el Capítulo con la metodología referida a la investigación acción participativa con enfoque cualitativo, las tres fases desarrolladas bajo esta metodología, están

referidas al diagnóstico, el diseño de la propuesta de una guía protocolar y la validación de la misma; así como las técnicas de investigación e instrumentos aplicados.

El Segundo Capítulo está referido al contexto institucional, sus antecedentes como Institución de servicios de gestión social, el ámbito histórico que dio origen a su creación, así como su misión y visión institucional. También refleja la población objeto de estudio a la cual va dirigida el estudio concluyendo con la estructura orgánica del SEDEGES.

En el Tercer Capítulo se describe el marco legal en el que se desarrollan las actividades del SEDEGES, a partir de la Constitución Política del Estado como norma suprema y el nuevo Código Niña, Niño y Adolescente que define sus responsabilidades institucionales. Contiene el marco teórico en el que se reflejan los antecedentes de la investigación, las bases teóricas en que se funda, la definición de algunos términos básicos y los enfoques de la investigación.

El Cuarto Capítulo, está referido a los resultados obtenidos del Trabajo Dirigido, en el mismo se realizó un diagnóstico de la situación del problema metodológicamente planteado, las actividades que se ejecutaron al interior de la Institución y los resultados obtenidos. Se realza la importancia de la intervención de la Trabajadora Social como profesional idóneo en el contexto de los servicios sociales, y se concluye con la propuesta de la guía protocolar para la atención de niñas, niños y adolescentes al interior del hogar Cobija.

Finalmente, el Quinto Capítulo resume las conclusiones a las cuales ha arribado como resultado del trabajo realizado en la Institución; las recomendaciones pertinentes a fin de mejorar la atención en favor de los internos del Hogar Cobija.

CAPITULO I

CONSIDERACIONES GENERALES

1.1 Características Institucionales

1.1.1 Nombre de la Institución:

Servicio Departamental de Gestión Social cuya sigla es SEDEGES, denominada también instancia técnica departamental de política social.

1.1.2 Dirección de la Institución:

El SEDEGES está ubicado en la Calle Tarija N° 072, Barrio Villamontes de la ciudad de Cobija, Departamento Pando.

1.1.3 Nombre del Proyecto, programa o actividad a la cual se integrará el estudiante:

Unidad de Asistencia Social y Familia, con la propuesta “Guía protocolar para la atención en el ingreso, permanencia y salida de niñas, niños y adolescentes del Hogar Cobija, del SEDEGES”

1.1.4 Importancia Social de la Institución:

La importancia social del SEDEGES de Pando, al igual que sus homólogos departamentales, se funda en la asistencia que brinda a los grupos vulnerables que se encuentran en situación de riesgo social, procurando su protección, así como el respeto y la vigencia de los derechos de la familia, de la mujer, del niño y del adulto mayor; para lo cual tiene como misión

fundamental aplicar las políticas y normas nacionales, emitidas por el órgano competente, sobre asuntos de género, generacionales, familia y servicios sociales.

1.2 Justificación

Según el Estudio de Casos SEDEGES de La Paz, Cochabamba, Tarija, Santa Cruz y Pando, “una problemática que enfrentan los centros de acogimiento, es la larga estadía de algunos niños, niñas y adolescentes, cuya permanencia debería ser transitoria, siendo la escasez de recursos humanos y los procesos de resolución de casos lentos y burocráticos, algunos factores que limitan el trabajo de reinserción familiar” (UDAPE y UNICEF, 2008: 5).

Si además se toma en cuenta que:

la internación de niños en instituciones de protección debe ser el último recurso. En consecuencia, los sistemas de protección deberían preferir otras modalidades de cuidado a las de tipo residencial en instituciones. Pero en el caso excepcional de que no sea posible y que se deba adoptar una medida de institucionalización, los niños sujetos a dichas medidas tienen derecho a protección y asistencia especial por parte del Estado. Para garantizar dicha protección, es preciso determinar los criterios teóricos y prácticos de la actuación de las instituciones, sus objetivos, propuestas de la intervención y establecer estándares de acogimiento para garantizar la calidad y las condiciones propicias para el desarrollo del niño; además de contemplar el derecho de los propios niños, niñas y adolescentes que se encuentran en las instituciones a acceder en forma adaptada y comprensible a los contenidos de dichos documentos y en especial a las normas que regulan el funcionamiento de las instituciones (Palummo, 2013: 58).

El Servicio Departamental de Gestión Social del Departamento Pando, en la actualidad, no cuenta con un instrumento, sea este manual o grúa, que regule los procedimientos para la atención a los internos, más aun tomando en cuenta la delicada situación en que llega el niño al Hogar Cobija por encontrarse en situación de riesgo, por abandono parental o por haber sido objeto de violencia física, psicológica o sexual u otra violación de sus derechos, situación que produce en el niño un cúmulo de emociones, miedo, incertidumbre; por todo lo cual y en todos los casos va requerir una atención organizada y una actitud sensible de quienes lo van a atender al interior de la Institución. Posiblemente, la carencia de este instrumento no permite que los funcionarios responsables de la atención se rijan a procedimientos mejor regulados y mejor canalizados hacia los propósitos de recuperación del interno; ya que inevitablemente la

atención se irá adecuando a cada circunstancia y al criterio unilateral del funcionario que forma parte del equipo de atención de los internos, con la consecuente dispersión de tiempo y esfuerzos, y muchas veces dificultando las labores de supervisión. También se deberá considerar que el remplazo de funcionarios en la Institución, inevitablemente conllevará cambios respecto a los procedimientos que “no están regulados”, cambios que muchas veces, son menos acertados que los que aplicaba el funcionario remplazado.

En el contexto señalado se justifica la presente propuesta, con argumentos que sustentan la evidente importancia y necesidad de proponer un instrumento, que describa los pasos a seguir desde que se recibe al niño, niña o adolescente hasta que sale del “Hogar Cobija”, que facilite el desarrollo de actividades, tareas y labores de manera oportuna, eficaz y eficiente, en un contexto en que prevalezcan sus derechos, que asimismo facilite la reinserción familiar del niño cuando esta es posible y, evite que su internación sea por largos periodos de tiempo, todo esto con el propósito de lograr mejores resultados en la recuperación del niño.

1.3 Planteamiento del problema

El presente Trabajo Dirigido plantea el problema referido a las insuficiencias técnicas del SEDEGES de Pando en la atención a niñas, niños y adolescentes internados en el Hogar Cobija; insuficiencias que limitan, de una u otra manera, el desarrollo de actividades mejor organizadas y encaminadas a fines de la recuperación oportuna del interno. Bajo este preámbulo, el diagnóstico realizado en la Institución, permitió plantear el siguiente problema.

El SEDEGES no dispone de un protocolo que regule la atención a los internos, para su ingreso, permanencia y salida del Hogar Cobija. Si bien el Código Niña, Niño y Adolescente, es la norma que regula el funcionamiento del SEDEGES, el Código Niña, Niño y Adolescente refiere al SEDEGES como: “instancia técnica departamental de política social” (Ley 548, 2014), este Código no describe ningún procedimiento pormenorizado para la atención a la niña, niño o adolescente que es ingresado a los centros de acogida.

La inexistencia de un protocolo que estandarice los cuidados del interno y describa los pasos a seguir desde que se recibe al niño, niña o adolescente hasta que sale del “Hogar Cobija”, puede ser una limitante de gran relevancia para desplegar los esfuerzos de los funcionarios de

la Institución debidamente organizados y canalizados para cumplir los derechos de cada niño¹ acogido. Las actividades de atención en muchos casos se realizan de manera aleatoria; y son posible causa de demoras en los procesos de reinserción familiar del niño, cuando esto es posible, o de adopción si el caso corresponde, quien algunas veces tiene que permanecer internado por largos periodos de tiempo.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general del Trabajo Dirigido

- Elaborar una propuesta de guía protocolar para la atención en el ingreso, permanencia y salida de niños, niñas y adolescentes en el “Hogar Cobija” del SEDEGES de Pando, en la Gestión 2016.

1.4.2 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico del ingreso, permanencia y salida de niñas, niños y adolescentes del Hogar Cobija del SEDEGES de Pando.
- Diseñar una guía protocolar, para mejorar las condiciones de atención a las niñas, niños y adolescentes, referidas a su ingreso, permanencia y salida del Hogar Cobija.
- Validar participativamente la guía protocolar del Hogar Cobija del SEDEGES de Pando.

1.5 Metodología

La metodología aplicada al presente trabajo es la investigación de acción participativa (IAP). Según Ander-Egg (2003: 9) “en los métodos de intervención social como es el caso de la IAP, el estudio-investigación tiene un carácter instrumental su finalidad principal es la acción. Una acción con la participación activa de la gente y con el propósito de resolver los problemas de la misma gente, que se pueden resolver a nivel local”. Según Alberich (2008: 139) la IAP “se puede definir como un método de estudio y acción (de tipo cualitativo) que busca obtener resultados fiables y útiles para mejorar situaciones colectivas, basando la investigación en la

¹ Utilizamos el término “niño” para referirnos eventualmente al niño, niña o adolescente, menor de 18 años de edad.

participación de los propios colectivos a investigar, que así pasan de ser "objeto" de estudio a sujeto protagonista de la investigación, controlando e interactuando a lo largo del proceso investigador (diseño, fases, devolución, acciones, propuestas...) y necesitando una implicación y convivencia del investigador externo en la comunidad a estudiar”.

Así mismo, el trabajo se desarrolló bajo el enfoque cualitativo en cuanto a: consideraciones teóricas, nivel, unidad de estudio, técnicas e instrumentos, estrategias, ordenamiento y procesamiento de la información, como medio eficaz para alcanzar los objetivos planteados.

En este sentido, el grupo de trabajo estuvo constituido por seis componentes del equipo interdisciplinario del SEDEGES y la pasante de Trabajo Dirigido. La supervisión, fiscalización y evaluación del trabajo, estuvo a cargo de la Trabajadora Social del SEDEGES. Paralelamente, la pasante en las distintas etapas del Trabajo Dirigido estuvo asesorada por una tutora externa designada por la Dirección de la Carrera de Trabajo Social.

En este contexto, el desarrollo del proceso metodológico se realizó en tres fases como se describe a continuación.

1.5.1 Primera fase - Diagnostico

Esta fase consistió en realizar el levantamiento de información mediante entrevistas realizadas a seis componentes del Equipo Interdisciplinario del SEDEGES; así como también al Director de Género, Generacional y Familia, instancia dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de Cobija, quien está a cargo de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia y a la Trabajadora Social de esta Institución. El diagnóstico se realizó a partir de la recolección de información acerca de las condiciones en las cuales se desarrolla la internación y la atención a la niña, niño o adolescente que es ingresado al Hogar Cobija y de la observación del contexto en el que se desarrollan las actividades de esta Institución. Los datos recolectados permitieron evaluar los problemas y las insuficiencias técnicas que limitan la atención de los internos. En base a la revisión bibliográfica realizada y la información obtenida en este diagnóstico se definieron los lineamientos para diseñar la propuesta del presente Trabajo Dirigido.

1.5.1.1 Objetivo: Realizar un diagnóstico sobre el ingreso, permanencia y salida de niñas, niños y adolescentes del Hogar Cobija del SEDEGES.

1.5.1.2 Actividades:

- ❖ Coordinación con la Directora y la Trabajadora Social del SEDEGES.
- ❖ Reconocimiento del contexto en el que funciona el Hogar Cobija.
- ❖ Elaboración de los instrumentos para recolectar la información.
- ❖ Recolección de información, mediante la guía de entrevistas, aplicada a funcionarios de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, y al Equipo Interdisciplinario del SEDEGES.
- ❖ Aplicación de la guía de observación directa.
- ❖ Sistematización de la información recolectada.
- ❖ Determinación de las insuficiencias técnicas en las etapas de ingreso, permanencia y salida de niños del Hogar Cobija.
- ❖ Definición de los lineamientos para elaborar la propuesta.

1.5.2 Segunda fase – Diseño y elaboración de la propuesta

En esta fase, se desarrolló el diseño y elaboración de la propuesta de guía protocolar, en base a los lineamientos definidos anteriormente.

En coordinación con la Dirección y el Equipo Interdisciplinario del SEDEGES, se organizó el evento para el desarrollo de las mesas de trabajo. Dicho evento se realizó con la participación de los seis componentes del Equipo Interdisciplinario, con quienes se organizó tres mesas de trabajo, con dos participantes cada una. Seguidamente, cada grupo desarrolló una de las etapas de atención, referidas las mismas al ingreso, permanencia y salida de la niña, niño y adolescente del Hogar Cobija, en base a lo cual se elaboró la guía protocolar.

1.5.2.1 Objetivo:

Diseñar la propuesta de una guía protocolar de ingreso, permanencia y salida para mejorar las condiciones de atención de niñas, niños y adolescentes que son internados en el Hogar Cobija.

1.5.2.2 Actividades:

- ❖ Revisión bibliográfica y documental.
- ❖ Coordinación con la Dirección y el Equipo Multidisciplinario del SEDEGES
- ❖ Planificación para el desarrollo de las mesas de trabajo:
 - Establecer objetivo del evento
 - Seleccionar participantes
 - Seleccionar moderador
 - Definir lugar, fecha y hora del evento
 - Organizar la logística
- ❖ Elaboración y distribución de las notas de atención e invitaciones.
- ❖ Desarrollo de las mesas de trabajo
- ❖ Diseño de la guía protocolar.
- ❖ Elaboración de la guía protocolar.

1.5.3 Tercera fase - Validación de la propuesta

En esta fase, se realizó una plenaria donde los grupos conformados socializaron el trabajo desarrollado, exponiendo cada una de las etapas elaboradas. Seguidamente, se analizó, definió y procedió a realizar los ajustes necesarios al documento, para luego aprobarlo en toda su extensión. Finalmente se desarrolló una discusión de gabinete, a fin de analizar la importancia institucional del trabajo desarrollado, en el cual por decisión en pleno de todos los participantes se acordó la validación de la guía protocolar con la suscripción del acta correspondiente (ver Anexo 4).

1.5.3.1 Objetivo:

Validar participativamente la guía protocolar del Hogar Cobija del SEDEGES de Pando.

1.5.3.2 Actividades:

- ❖ Realización de la plenaria de los participantes.
- ❖ Socialización del trabajo desarrollado en las mesas de trabajo
- ❖ Análisis y definición de los ajustes al documento elaborado

- ❖ Realización de los ajustes acordados
- ❖ Aprobación del documento final en todas sus etapas
- ❖ Análisis para determinar la validación del documento final
- ❖ Elaboración del acta de aprobación.
- ❖ Suscripción del acta de aprobación.

1.5.4 Técnicas de investigación e instrumentos

Para el desarrollo del presente estudio se aplicaron diferentes técnicas e instrumentos de acuerdo a las características de cada fase, aplicándose de manera reiterada algunas técnicas como la revisión bibliográfica.

1.5.4.1 Entrevista.- En la fase de diagnóstico, se hizo necesaria aplicar la entrevista semi-estructurada a informantes clave para obtener información sobre los procedimientos que se realizan en la atención a los internos del Hogar Cobija. Según Gómez (2006: 141) la entrevista semi-estructurada “se basa en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducirle preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre el tema investigado”. El instrumento diseñado para el efecto fue la guía de entrevista. Esta guía se aplicó al Director y la Trabajadora Social de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia y a los seis integrantes del Equipo Interdisciplinario del SEDEGES.

1.5.4.2 Observación directa.- Otra técnica necesaria en la fase del diagnóstico fue la observación directa, ya que esta nos da otra perspectiva en la obtención de datos. Según Méndez, (2009: 251) citado en Sánchez (2011), esta técnica se define como “el proceso mediante el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad por medio de un esquema conceptual previo y con base a ciertos propósitos definidos generalmente por una conjetura que se quiere investigar”, en este caso el contexto en el que se desarrollan las actividades de atención y las condiciones de equipamiento y de infraestructura del Hogar Cobija.

1.5.4.3 Revisión documental.- A través de esta técnica se buscaron otras fuentes de información para el diagnóstico. Según Hurtado (2008: 427) citado en Sánchez 2011, la revisión documental es una “técnica en la cual se recurre a la información escrita, ya sea bajo

la forma de datos que pueden haber sido productos de mediciones hechas por otros, o como textos que en sí mismos constituyen los eventos de estudio”. Esta técnica, se realizó en base a informes, actas y registros referidos a las actividades de atención a los internos del Hogar Cobija, y permitió verificar datos y ampliar conceptos de la temática investigada.

1.5.4.4 Revisión bibliográfica.- En la fase del diseño y elaboración de la propuesta era preciso aportar ideas, clarificar conceptos y posibles dimensiones relacionadas con la institucionalización de niños en riesgo social. En este entendido se recurrió, permanentemente, a la técnica de la revisión bibliográfica que, según Icart (2012: 51) “es un procedimiento estructurado cuyo objetivo es la localización y recuperación de información relevante”. Para Fuentesalz (2006) “comprende todas las actividades relacionadas con la búsqueda de información escrita sobre un tema acotado previamente y sobre el cual, se reúne y discute críticamente, toda la información recuperada y utilizada”, esta técnica permitió definir el estado de la temática investigada, al momento de intervención, el marco de referencia, las definiciones conceptuales y otras ventajas para la elaboración de la propuesta.

1.5.5 Técnicas participativas

Como parte del trabajo de intervención fueron necesarias las técnicas participativas, las mismas son instrumentos que “se utilizan en determinados procesos informativos, consultivos, toma de decisiones, etc. y se aplican para adquirir conocimientos partiendo siempre de la práctica, es decir de lo que la gente sabe, de las experiencias vividas y de los sentimientos que muchas situaciones originan, así como de los problemas y dificultades de nuestro entorno.” (Briceño, Villegas, Rivas, Lobo, & Gutierrez, 2014)

1.5.5.1 Exposición.- En las actividades de socialización durante el desarrollo de la propuesta se aplicó la exposición; según Briceño, et al. (2014: 21), esta técnica “consiste en la presentación de un tema, lógicamente estructurado, en donde el recurso principal es el lenguaje oral, aunque también puede serlo un texto escrito”. La técnica se desarrolló en varios momentos del evento realizado para la elaboración de la guía protocolar.

1.5.5.2 Discusión de gabinete.- Esta técnica muy útil para los grupos organizados, fue aplicada por los participantes (Equipo Interdisciplinario del SEDEGES) del evento realizado

para la aprobación y validación de la guía protocolar elaborada. La “discusión de gabinete se trata de un grupo reducido de miembros capacitados que discute un problema importante, hasta llegar a la mejor solución o acuerdo para una decisión” (Doncel, 2011: 46). En este caso, el propósito fue llegar a conclusiones concretas e inmediatas tanto para la aprobación del documento final elaborado como para analizar la importancia institucional en su validación.

CAPITULO II

CONTEXTO INSTITUCIONAL

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Institucionales

El Servicio Departamental de Gestión Social cuya sigla es SEDEGES, también denominado instancia técnica departamental de política social, es un órgano desconcentrado de la Gobernación del Departamento Pando, con competencia de ámbito departamental, en lo relativo a la gestión técnica del Servicio, y con dependencia funcional de la Secretaría de Desarrollo Humano y Social del Gobierno Departamental Autónomo de Pando.

2.1.2 Aspectos Históricos

En el documento “Diagnóstico Situacional Actual del Servicio de Gestión Social”, elaborado por el SEDEGES-PANDO (2008), se mencionan los siguientes aspectos históricos.

El servicio, en el Departamento Pando, se inició con el nombre de CENTRO MULTIFUNCIONAL, y fue creado en el gobierno del Gral. David Padilla Arancibia, inaugurado en la gestión de la “Primera Dama de la Nación” Sra. Marina G. de Padilla, el 21 de Julio de 1979, en ese entonces ella era presidenta de la Junta Nacional de Desarrollo Social y su primer Director Ejecutivo fue el Dr. Rodolfo Miguel Huerta.

Posteriormente adoptó el nombre de DIRME (Direcciones Regionales del Menor), hasta ese entonces ya se contaba con la guardería infantil, hogar de niños y hogar de ancianos.

Para el año 1985 el directorio tenía la siguiente conformación: Directora, Rosa Elena de Camacho, Jefa Administrativa, Benita Duarte, Jefa de la Unidad Hogares, Ana Miashiro, 1 Regenta, 1 Portero, 2 Niñeras para cada dormitorio, 3 Cocineras, 1 Lavandera (s/p).

El estudio realizado por UDAPE y UNICEF (2008) señala que:

En el año 1992, se creó el Organismo Nacional del Menor, Mujer y Familia (ONAMFA), con la misión de regular, normar, fiscalizar y supervisar las políticas dirigidas a esta población, además tenía la potestad de coordinar con organismos estatales y privados, nacionales e internacionales, en estas temáticas. ONAMFA era una institución técnica descentralizada de la Presidencia de la República, que gozaba de autonomía de gestión económica y administrativa, funcionando con fondos asignados por el TGN y otros. Este Organismo tenía su domicilio en la ciudad de La Paz, pero funcionaba a nivel nacional, departamental y en las provincias de acuerdo con las necesidades de cada región. Es así que estuvo compuesta por: 1. Directorio Nacional, 2. Presidencia, 3. Dirección Ejecutiva Nacional, 4. Comité Consultivo Departamental, 5. Direcciones Ejecutivas Departamentales y 6. Oficinas a nivel provincial, sectorial y cantonal.

Durante el proceso de descentralización iniciado en el año 1994, el Estado experimentó importantes transformaciones institucionales, confiriendo a las instituciones públicas locales y departamentales mayor poder de decisión, responsabilidades, competencias y recursos. En este marco, se crean los Servicios Departamentales de Gestión Social (SEDEGES) el año 1999, como órganos desconcentrados de las prefecturas, con la misión de aplicar políticas y normas emitidas en el ámbito nacional, en temas de género, generacionales, familia y servicios sociales, además de coordinar programas y proyectos en materia de gestión social. Dentro del Decreto Supremo de creación de los SEDEGES, se establece una unidad de coordinación especial con la función de ejecutar planes, proyectos y programas elaborados por el Despacho de la Primera Dama de la Nación, dirigidos a grupos sociales en riesgo o desventaja.

A partir de las disposiciones antes mencionadas, dejaron de funcionar DIRME y ONAMFA, siendo el SEDEGES la única Institución, a nivel departamental, que actualmente aborda la temática de protección y atención a niños, niñas y adolescentes, quedando el Viceministerio de Género y Asuntos Generacionales como cabeza de sector a nivel nacional y las Defensorías de la Niñez y Adolescencia como protectoras de los derechos de esta población a nivel local (p. 33).

2.1.3 Características Generales de la Institución

El SEDEGES, está a cargo de su Directora Técnica que dirige la estructura orgánica con unidades administrativo-financiera, jurídica, de asistencia social y familia, de coordinación especial de género y generacional, así como una coordinación interinstitucional de la niñez y adolescencia. Un importante apoyo en el ámbito operativo es su Equipo Interdisciplinario que atiende los requerimientos de la población interna dentro las áreas de: Trabajo Social, jurídico

legal, psicología, medicina general, odontología y pedagogía. Cuenta, además, con funcionarios de apoyo encargados de la atención, albergue, cuidado y alimentación de las niñas, niños y adolescentes del Hogar Cobija, Adolescentes con responsabilidad penal y el grupo del Hogar del Adulto Mayor (F. Justiniano Méndez, comunicación personal, 29 de julio de 2016).

2.1.4 Misión

El Servicio Departamental de Gestión Social tiene como misión funcional la de aplicar, ejecutar políticas y normas nacionales emitidas por el órgano competente, sobre asuntos de género, generacionales, familia y servicios sociales, mediante el apoyo técnico a las instancias responsables y la supervisión del cumplimiento de los objetivos y resultados propuestos, así como la de coordinar los programas y proyectos en materia de gestión social en el departamento de Pando”.

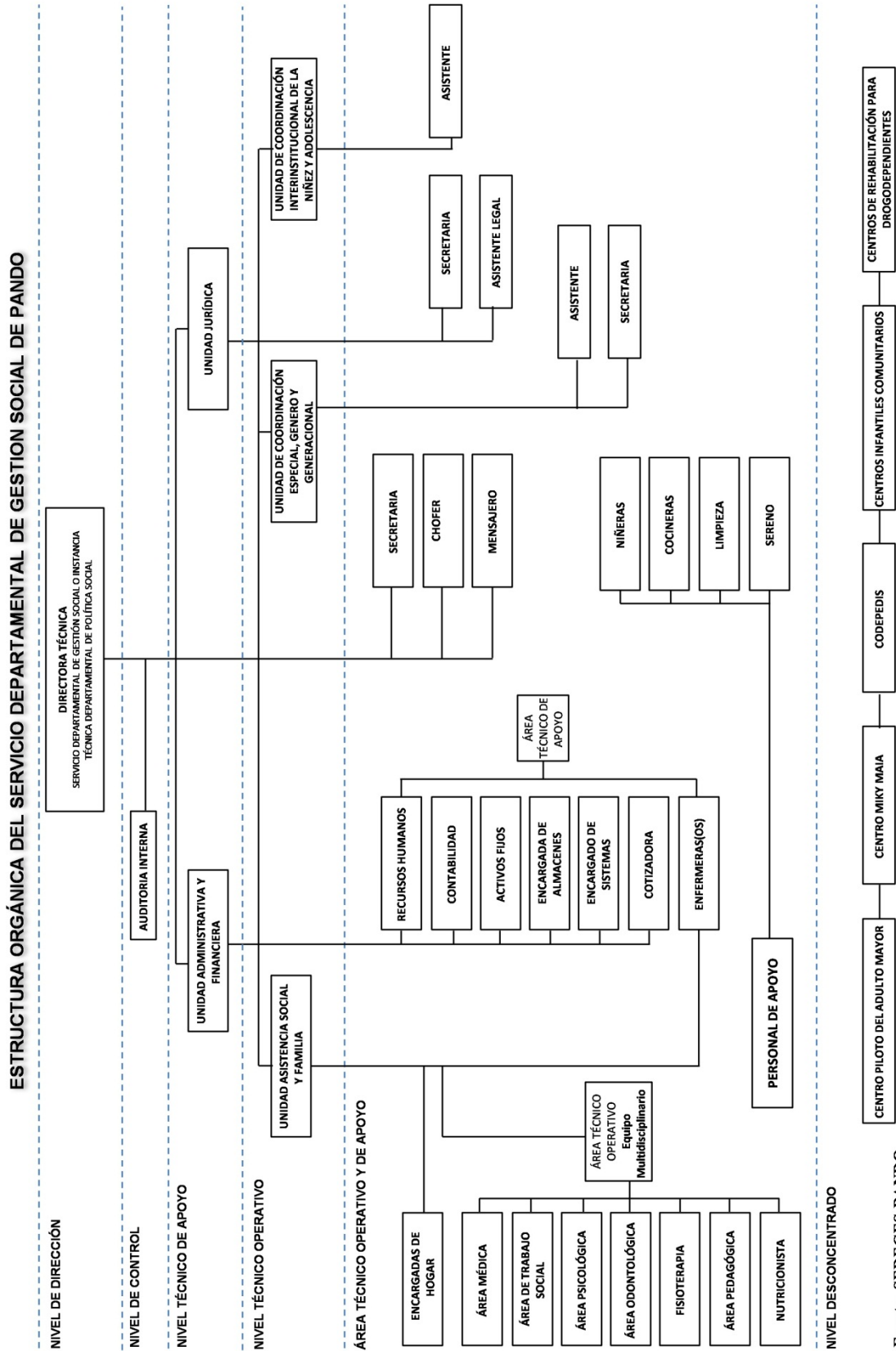
2.1.5 Visión

“Los sectores y grupos sociales vulnerables (niños, niñas, adolescentes, huérfanos abandonados, maltratados, personas con capacidades diferentes, adultos mayores, adolescentes con conflicto con la ley y otros), son atendidos, protegidos y restituidos en sus derechos de forma oportuna y eficiente, promoviendo sus derechos y desarrollo integral en coordinación con el equipo interdisciplinario que trabaja en la Institución”.

2.2 Población objeto de estudio

Según Águeda (2009: 176) citado en González (2011), “población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común, la que se estudia y da origen a los datos de la investigación”. En este entendido la población objeto de estudio es el Equipo Interdisciplinario del SEDEGES, y está conformada por: una Trabajadora Social, una Psicóloga, una Educadora, un Abogado, un Médico, una Coordinadora. Las niñas, niños y adolescentes internos en el Hogar Cobija, se constituirían en beneficiarios indirectos en la implementación de la propuesta.

2.1 Estructura organizacional



CAPITULO III

MARCO TEÓRICO

El marco teórico que sustenta el presente Trabajo Dirigido describe las siguientes áreas de estudio: i) El marco legal con la normativa internacional y nacional referente a los derechos de la niñez y la adolescencia; ii) el marco teórico que sustenta las teorías acerca del acogimiento de niñas, niños y adolescentes sin cuidado parental o en riesgo de perderlo; este marco teórico describe además los enfoques en los cuales se basa la propuesta.

3.1 Marco legal

El trabajo se enmarca en: la Constitución Política del Estado Plurinacional, promulgada el 7 de Febrero de 2009; la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN) ratificada por Bolivia el 8 de marzo de 1990 y la Ley N° 548: Código Niña, Niño y Adolescente, entre otras leyes nacionales relativas a la infancia, niñez y adolescencia.

3.1.2 Constitución Política del Estado Plurinacional (CPE)

En el documento Memoria 2009-2014 (Red Parlamentaria por la Niñez y Adolescencia [RPNA], 2015: 21) se menciona que “los derechos de la niñez y adolescencia están plasmados en la CPE en el Capítulo Quinto sobre derechos Sociales y Económicos, en su Sección V, Artículos 58, 59, 60 y 61”, estos artículos describen lo siguiente:

- a. Es deber del Estado, la sociedad y la familia de garantizar la prioridad del interés superior de la niña, niño y adolescente.
- b. La promoción y garantía de sus derechos civiles, al desarrollo integral (en el marco de la satisfacción de necesidades, intereses y aspiraciones), a la identidad, a la familia y comunidad.
- c. La protección contra toda forma de violencia.

- d. Todo niño, niña y adolescente tiene derecho a la identidad y a la presunción de filiación (RPNA, 2015: 21).

3.1.3 Convención sobre los Derechos del Niño (CDN)

La Convención sobre los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989, es el primer instrumento internacional jurídicamente vinculante que incorpora toda la gama de derechos humanos: civiles, culturales, económicos, políticos y sociales.

La Convención establece derechos de niñas, niños y adolescentes en 54 artículos y tres Protocolos Facultativos. Define los derechos humanos básicos que disfrutan los niños y niñas en todas partes: el derecho a la supervivencia; al desarrollo pleno; a la protección contra influencias peligrosas, los malos tratos y la explotación; y a la plena participación en la vida familiar, cultural y social. Al aceptar las obligaciones de la Convención (mediante la ratificación o la adhesión), los gobiernos nacionales se comprometen a proteger y asegurar los derechos de la infancia y aceptan ser responsables de este compromiso ante la comunidad internacional.

La Convención protege los derechos de la niñez al estipular pautas en materia de atención de la salud, la educación y la prestación de servicios jurídicos, civiles y sociales.

Los cuatro principios fundamentales de la Convención son:

- La no discriminación.
- La dedicación al interés superior del niño.
- El derecho a la vida, la supervivencia y desarrollo.
- El respeto por los puntos de vista del niño.

Bolivia fue el octavo país del mundo en ratificar la Convención mediante Ley N° 1152 de 14 de mayo de 1990, incorporándola a su ordenamiento jurídico como Ley de la República y, por tanto, directamente aplicable (RPNA 2015: 24-25).

3.1.4 Código Niña, Niño y Adolescente

El nuevo Código Niña, Niño y Adolescente, Ley N° 548 promulgada el 17 de julio de 2014, según señala la RPNA (2015: 45-46) “es un avance legislativo respecto a los anteriores, para adaptar la legislación interna relativa a la niñez y adolescencia a los contenidos de la Constitución Política del Estado y la CDN y garantizar de hecho y plenamente, los derechos humanos de la población menor de 18 años”. Considera también que “Las principales

innovaciones del nuevo Código están referidas a las áreas de salud, protección contra la violencia, derechos de niñas, niños y adolescentes en actividades laborales y de adolescentes con responsabilidad penal” (p. 46).

Artículo 1. (Objeto) El presente Código tiene por objeto reconocer, desarrollar y regular el ejercicio de los derechos de la niña, niño y adolescente, implementando un Sistema Plurinacional Integral de la Niña, Niño y Adolescente para la garantía de esos derechos mediante la corresponsabilidad del Estado en todos sus niveles, la familia y la sociedad.

Artículo 2 (Finalidad) La finalidad del presente Código es garantizar a la niña, niño y adolescente el ejercicio pleno y efectivo de sus derechos, para su desarrollo integral y exigir el cumplimiento de sus deberes (p.60).

3.2 Marco teórico

3.2.1 Conceptos básicos

Se hace referencia a conceptos de uso cotidiano así como otros de carácter netamente académico y algunos que han tomado vigencia más recientemente, relacionados con el entorno y los derechos de las niñas, niños y adolescentes que carecen de cuidados parentales. Entre los que más se destacan en el presente estudio están los siguientes.

3.2.1.1 Centro de Acogimiento

El centro de acogimiento o de atención residencial se define como:

El espacio físico administrado por una institución pública, privada, mixta (...) donde residen niñas, niños y adolescentes en situación de desprotección (sin cuidados parentales). En el Centro de Acogida se les brinda la protección y atención integral que requieren, de acuerdo con su particular situación, en un ambiente de buen trato y seguridad, con el objetivo principal de propiciar su reinserción familiar y social, o bien para promover su adopción. (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables [MIMP], 2012: 24)

3.2.1.2 Familia

Desde la perspectiva sistémica del presente estudio, la familia tiene gran importancia en el servicio de acogimiento institucional del niño. Según Chumpitazi (2012), “la familia elabora y procesa las pautas de interacción humana de una sociedad. A lo largo de la historia mantiene y cultiva las mismas funciones esenciales: cuidado de los hijos, supervivencia en común, integración afectiva de sus miembros”.

Los miembros de cada familia están vinculados entre sí, “tendiendo a compartir sentimientos, información, costumbres, valores, mitos y creencias, asumiendo roles que dan forma a una interacción cuya calidad define en gran parte el desarrollo y comportamiento de sus integrantes” (Chumpitazi, 2012, Parr. 11).

Como institución social la familia es un sistema de fuerzas (Quintero, 1997:146). Constituye un núcleo de soporte y apoyo para sus miembros y la comunidad; existiendo varios tipos de ella, según su conformación:

- **Familia nuclear.-** Integrada por la pareja padre-madre y los hijos, ya sean biológicos o adoptivos.
- **Monoparental.-** Está integrada por un solo progenitor (generalmente la madre) y los hijos.
- **Extensa o extendida:** Incluye a los padres, sus hijos y otros miembros parientes o no, por lo general los hermanos de uno de los padres con sus hijos, los miembros de las generaciones ascendentes (abuelos, tíos abuelos, bisabuelos).
- **Reconstituida o ensamblada.-** En esta familia uno o ambos padres vuelve a formar pareja, luego de una separación o divorcio, donde existe por lo menos un hijo de una relación anterior y los hijos de la relación actual.
- **Familia sustituta.-** Según Pineda (2010), “es aquella familia que, no siendo familia de origen, acoge, por decisión de un tribunal judicial, a un niño o a un adolescente privado permanentemente o temporalmente de su medio familiar” (s/p).

Desde el enfoque de derechos la familia es: un derecho esencial del niño, y la define como el grupo primario y natural que ofrece el primer espacio de desarrollo del niño, donde se

produce un proceso de construcción afectivo-cultural humano, en un contexto de privacidad e intimidad que brinda un sostén continuo y confiable para el desarrollo de la capacidad de un funcionamiento autónomo (MIMP, 2012: 22).

3.2.1.3 Niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales

Niños, niñas y adolescentes sin el cuidado parental, según O’Kane et al. (citado en Durán & Vayoles 2009: 764) “es la denominación que reciben los niños, niñas y adolescentes que por diversas razones no viven con el padre o la madre y no están bajo el cuidado de estos, cualesquiera sean las circunstancias”.

En lo que refiere al Departamento Pando, según señala la Directora del SEDEGES, esta población, atendida por el Hogar Cobija, son menores de dieciocho años de edad que están en el Hogar Cobija, porque sus familias no les brindan las condiciones adecuadas por violencia doméstica, negligencia, abusos, abandono y otras causas, por las que los internan de manera temporal (F. Justiniano Méndez, comunicación personal, 11 de octubre de 2016).

La decisión de separar a los niños de sus familias es asumida por la autoridad competente, y “sólo por circunstancias definidas por la ley y con la exclusiva finalidad de protegerlos”. Es importante señalar que la pobreza económica no es una causa para separar a los niños y adolescentes de sus familias, pues ésta perjudica el desarrollo del niño, como lo hace la pobreza afectiva y la falta de consistencia en el cuidado (MIMP, 2012: 22).

Sin embargo “en algunos casos de extrema urgencia el Hogar Cobija ha acogido a niños ante la imposibilidad de los padres de sustentarlos” (F. Justiniano Méndez, comunicación personal, 11 de octubre de 2016), más allá de cuál fue la causa primaria como se analiza más adelante.

3.2.1.4 Restitución del derecho a vivir en familia

Los niños que debido a diversas circunstancias se encuentran sin los cuidados de su familia biológica, tienen derecho a disfrutar una vida familiar plena. Para restituirles este derecho, el Código Niña, Niño y Adolescente contempla medidas de protección temporales o permanentes que serán determinadas por las autoridades administrativas (Defensoría de la Niñez y Adolescencia) o judiciales (Juez de la Niñez y Adolescencia), según corresponda.

3.2.1.5 Medidas temporales de protección al niño

Estas medidas de carácter temporal y de urgencia, están referidas al acogimiento circunstancial del niño y se desarrollan en dos ámbitos.

- a) **Acogimiento Familiar.** Consiste en delegar temporalmente a una persona o núcleo familiar, la atención integral de un niño, niña o adolescente sin cuidados parentales, con la obligación de cuidarlo, alimentarlo y educarlo. Con ello se pretende integrar al niño, niña o adolescente a una vida familiar, por el tiempo que sea necesario para su reinserción a su familia nuclear o extensa, y cuando esto no sea posible a una familia adoptiva (MIES, 2013: 23).
- b) **Acogimiento Institucional.** Se refiere a delegar temporalmente a un Centro de Acogimiento la atención integral de un niño, niña o adolescente sin cuidados parentales, por el tiempo que sea necesario para ser reinsertado a su familia nuclear o extensa, y cuando esto no sea posible a una familia adoptiva (MIES, 2013: 23). El Código Niña, Niño y Adolescente se refiere a esta medida como acogimiento estatal.

3.2.1.6 Medidas permanentes de protección

Estas medidas son establecidas con carácter permanente aunque, en algunos casos, podrían ser recurrentes cuando la reinserción no ha logrado los propósitos de reunificación de manera estable.

- a) **Reinserción Familiar.-** Proceso a partir del cual una niña, niño y/o adolescente retorna a la convivencia con la familia de origen, nuclear o extensa. Se ha encontrado en la bibliografía consultada el término “reintegración” como sinónimo de reinserción.
- b) **Adopción.-** Medida de protección al niño y al adolescente por la cual, bajo la vigilancia del Estado, se establece de manera irrevocable la relación paterno-filial entre personas que no la tienen por naturaleza. En consecuencia, el adoptado adquiere la calidad de hijo del adoptante y deja de pertenecer a su familia consanguínea (MIES, 2013: 23).

La Ley 548 en su Sección VI, establece unos requisitos para quienes quieran adoptar, que incluyen desarrollar un proceso de integración entre la familia o persona adoptante y el niño,

niña o adolescente que vive en un Centro de Acogimiento o se encuentra en acogimiento familiar.

3.2.1.7 Desarrollo Integral

Según Piaget (citado en Inhelder, 1969) El desarrollo integral es el desarrollo físico, emocional, cognitivo y moral del niño, como resultado de un proceso biológico y social básico (...) Visto desde el contexto del ciclo de vida, el desarrollo integral involucra tanto la evolución de las funciones motrices, sensoriales, afectivas, cognitivas, morales y sociales, así como los hábitos de cuidado, la alimentación, la interacción durante el proceso, la organización del entorno familiar y social donde se desenvuelven (s/p).

3.2.1.8 Atención Integral

La Atención Integral se entiende como el conjunto de acciones coordinadas con el fin de satisfacer las necesidades básicas de las niñas, los niños y los adolescente para preservar su vida y promover el desarrollo de sus cualidades y capacidad de aprendizaje, atendiendo a sus características e intereses particulares (MIMP, 2012: 24).

3.3 El acogimiento institucional de niños en América Latina

Si bien las características del acogimiento de niños en Cobija tienen mucho en común con los centros de acogida del resto de Bolivia y de sus similares en América Latina, se considera importante dar una breve revisión a los antecedentes del acogimiento institucional en el continente. Según la organización Aldeas Infantiles SOS y la RELAF (2010), dentro los antecedentes del acogimiento institucional en América Latina es importante destacar que:

Existen miles de niños que, por múltiples causas, se encuentran privados de cuidado parental. Son niños que han sido separados de sus familias porque sus padres no pueden hacerse responsables de su cuidado, o porque se han detectado situaciones en las que se ven vulnerados sus derechos. Muchos de estos niños, en la medida en que son separados de sus padres, son también incluidos en un determinado cuidado alternativo, hasta tanto se resuelva la situación familiar que dio origen a la separación y el niño retome la convivencia con su familia de origen, o bien se decida una medida definitiva diferente (por ejemplo, la adopción) en los casos que la revinculación no sea posible (p. 61).

3.3.1 Situaciones que motivan las institucionalizaciones

Según señala el documento “La situación de niños, niñas y adolescentes en las instituciones de protección y cuidado de América Latina y el Caribe”, se define que:

la internación de un niño en una institución de protección es una decisión, así como toda otra que implique la separación del mismo de su familia, que debe encontrarse motivada conforme a la ley. Además, se debe tratar de disposiciones objetivas, razonables, posibles, pertinentes y sujetas a procedimientos y garantías que permitan verificar en todo momento su necesidad, proporcionalidad e idoneidad, así como su legitimidad. (...)

La gama de razones explicitadas en la legislación para justificar las institucionalizaciones son variadas y de carácter muy amplio: tales como “vulneración de derechos” o “riesgo social”. Esta amplitud de las definiciones confiere una gran importancia a la actuación discrecional de las agencias que intervienen en la selección de los casos que serán abordados por los sistemas de protección, lo que puede dar lugar a prácticas discriminatorias (Palummo, 2013: 33)

Existen distintos tipos de motivos para la institucionalización, entre otras, las principales situaciones son:

- a) Encontrarse en situación de pobreza.
- b) Haber sido víctima de violencia, maltrato, abuso, abuso sexual, explotación o trata.
- c) Encontrarse en condiciones que son calificadas de riesgo, abandono, rechazo familiar, orfandad parcial o total, o situación de calle.
- d) Tratar de niños migrantes irregulares, niños migrantes no acompañados o separados de sus familias.
- e) Frente a casos de niños que han sufrido desastres naturales.
- f) En el caso de conductas de los niños o niñas que vulneran derechos de otras personas.
- g) Por tratarse de niñas, niños o adolescentes con conductas de abuso de drogas o que requieren urgente tratamiento médico, incluso psiquiátrico.
- h) Casos en los que sus progenitores se encuentran privados de libertad, sufren padecimientos psiquiátricos u otras enfermedades que les imposibilitan cuidarlos (Palummo, 2013: 41-42).

Así mismo, “En muchos casos, estas situaciones se dan en forma acumulativa y no excluyente, por lo que es difícil determinar con precisión cuál ha sido la razón que ha motivado la internación” (Palummo, 2013: 42). En el caso del Hogar Cobija se excluye el inciso g) ya que los casos de drogadicción y psiquiatría corresponden a otro programa del SEDEGES.

3.3.2 Niños, niñas y adolescentes institucionalizados

La “UNICEF estima que 8 millones de niños en todo el mundo viven en instituciones” (Pinheiro, 2006: 178), miles de estos niños corresponden a América Latina. “La cuestión de la institucionalización adquiere una relevancia particular pues se presenta como la principal respuesta instituida frente a la privación de familia por parte del Estado y de las organizaciones de la sociedad civil” (RELAF, 2010: 20).

Respecto a las características de las instituciones, la Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar RELAF (2010) señala que:

Las instituciones son heterogéneas: desde aquellas que, recreando los hogares familiares, alojan a pequeños grupos, hasta las todavía vigentes “macro instituciones”, que alojan a cientos de niños y niñas. Un caso gravísimo es el de las “casa cuna”: Aún existen en la región instituciones que alojan a bebés, a pesar de la evidencia del daño que la falta de cuidados maternos produce en los niños de primera infancia, afectando el desarrollo de la salud mental y física y dejando secuelas imborrables. Si bien en la mayoría de los países se han iniciado procesos de desinternación y de mejoramiento de las instituciones, todavía las hay que alojan a cientos (p. 20).

Otro aspecto destacable, en los niños institucionalizados, es el relacionado a la responsabilidad de los padres y sus posibilidades económicas por una parte y por otra las características comunes que tienen estos niños:

Las investigaciones demostraron que grandes proporciones de niños en las instituciones tienen padre y/o madre, los que no cuentan con las capacidades y recursos para afrontar el cuidado. Hay responsabilidades manifiestas en el abandono en el que están sumidas estas familias: la falta de apoyo desde las políticas públicas y la indiferencia social, que “naturaliza” el apartamiento del grupo de niños y niñas cada vez que son encerrados innecesariamente en las instituciones.

Existen características comunes a los niños institucionalizados en los países latinoamericanos. El mayor porcentaje son púberes y adolescentes. La zona de procedencia preponderante es la urbana. La mayoría de los niños que están institucionalizados provienen de familias que están en situación de pobreza. En cuanto al sexo, los porcentajes son bastante parejos, aunque en algunos de los casos hay una preponderancia por parte de las niñas (RELAF, 2010: 20).

3.3.3 Las instituciones de protección y cuidado

Según la investigación realizada, en América Latina y el Caribe, las instituciones de cuidado y atención residencial tienen diversas denominaciones y existen múltiples variantes y modalidades:

Todas las instituciones tienen en común que son centros que brindan acogimiento residencial de niños, niñas y adolescentes en régimen de tiempo completo con la finalidad de protegerlos. Este es el caso de los orfanatos y casas hogar, instituciones psiquiátricas y hospitales, centros migratorios, entre otras instituciones que responden a la descripción mencionada. Las instituciones pueden ser públicas, privadas o mixtas, de tipo transitorio o permanente. Quedan, por tanto excluidas las instituciones de la justicia penal juvenil y las modalidades de cuidado alternativo de tipo familiar: acogimiento familiar y formas de cuidado informal en hogares de (Pinheiro, 2012: 178).

El acogimiento de niños, niñas y adolescente en riesgo social se enmarca en los principios de la Convención de Derechos del Niño.

A diferencia del papel que desempeñaron las residencias en el pasado, en la actualidad una de las principales características de los recursos de acogimiento residencial es su integración en una red coherente de medidas e intervenciones para la protección a la infancia. De ahí que un principio básico sea que la utilización de los hogares y centros (en sus diversas modalidades) resulte de una adecuada y rigurosa evaluación del caso en la que en situaciones de desprotección grave con medidas de separación, y descartados otro tipo de intervenciones, se considere el alojamiento residencial como la mejor de las alternativas (Gobierno de Cantabria, 2008: 13).

Por ejemplo, el Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar (INABIF, 2006), en Perú, centra sus esfuerzos en “desarrollar y fortalecer acciones que faciliten la reinserción de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes que se encuentren en abandono y riesgo social, a su familia, la escuela y la sociedad”; por lo que define como metas específicas: “Fortalecer las redes familiares y los recursos personales de los albergados, promoviendo (...) una positiva integración a su hogar y a la sociedad” (p. 10).

En Ecuador, según el Modelo de Atención de Entidades de Acogimiento del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES, 2013):

Las organizaciones autorizadas por el MIES para ejecutar el servicio de acogimiento lo harán a través de dos modalidades de atención, las cuales se diferencian por el espacio físico en el

que se ejecuta y el número de niños, niñas y adolescentes que conviven: (a.) Casa Familia.- son viviendas unifamiliares que acogen a un grupo máximo de ocho niños, niñas y adolescentes entre 0 a 17 años once meses de edad que requieren de una medida de acogimiento temporal, ordenada por el Juez de la Niñez y Adolescencia y cuenta con equipos interdisciplinarios que pueden apoyar a los niños, niñas, adolescentes, sus familias y la comunidad. (b.) Centro de Acogimiento Institucional.- que acogen temporalmente a niños, niñas y adolescentes entre 0 a 17 años once meses de edad, privados del medio familiar, y cuenta con equipos técnicos multidisciplinarios de apoyo (p. 3-4).

Según el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF, 2016), en Colombia las actividades de acogimiento institucional del niño se desarrollan bajo tres modalidades:

(a.) La modalidad de ubicación inicial.- en las cuales se encuentran el hogar de paso y el centro de emergencia. (b.) Las modalidades de apoyo y fortalecimiento a la familia.- comprendidas por intervención de apoyo, externado y hogar gestor, (c.) Las modalidades de atención en medio diferente al de la familia o red vincular.- Estas son, internado, casa hogar y hogar sustituto. En estos casos lo procedente es la separación del medio familiar de origen o extenso, y su ubicación en un medio institucional. También existe la Casa Hogar que, cuentan con el acompañamiento de profesionales, orientado a propiciar una convivencia similar a la de la vida familiar y con la atención e intervención familiar (s/p).

Este contexto muestra una diversidad de modalidades de atención, que en algunos casos facilita la tenencia de los niños de acuerdo al periodo y condición de permanencia.

3.4 Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños.

El presente Trabajo Dirigido resalta la importancia de las “Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños” de las Naciones Unidas, ya que todos los países miembros toman en cuenta su contenido para la elaboración de normas inherentes a las modalidades alternativas de cuidado. Se debe destacar que las Directrices: “en ningún caso se dirigen únicamente a los Estados deben ser tomadas en cuenta por cualquiera, en cualquier nivel, que esté implicado, de alguna manera, en cuestiones y programas relativos a la prestación de modalidades alternativas de cuidado de los niños” (CELCIS, 2012: 3).

Las Directrices son un instrumento internacional no vinculante, por lo cual es importante destacar que:

Si bien su mérito general de orientar el abordaje de las modalidades alternativas de cuidado de los niños es claramente reconocido, no conllevan obligaciones por parte de los Estados ni de ninguna de las otras partes involucradas. En consecuencia, las provisiones de las Directrices están formuladas usando el término “deberían” en vez de “tienen que” o “deben”, salvo en los casos en que se hace referencia a derechos ya existentes (CELCIS, 2012: 21).

3.4.1 Principios y orientaciones generales de las Directrices

Dentro los principios de las Directrices, es importante destacar el rol del Estado ante la imposibilidad de la familia de brindar el apoyo necesario al niño. En este contexto las Directrices señalan que:

Cuando la propia familia del niño no puede, ni siquiera con un apoyo apropiado, proveer al debido cuidado del niño, o cuando lo abandona o renuncia a su guarda, el Estado es responsable de proteger los derechos del niño y de procurarle un acogimiento alternativo adecuado, con las entidades públicas locales competentes (...). Corresponde al Estado, por medio de sus autoridades competentes, velar por la supervisión de la seguridad, el bienestar y el desarrollo de todo niño en acogimiento alternativo y la revisión periódica de la idoneidad de la modalidad de acogimiento adoptada.

Al aplicar las presentes Directrices, el interés superior del niño constituirá el criterio para determinar las medidas que hayan de adoptarse con relación a los niños privados del cuidado parental o en peligro de encontrarse en esa situación que sean más idóneas para satisfacer sus necesidades y facilitar el ejercicio de sus derechos, atendiendo al desarrollo personal e integral de los derechos del niño en su entorno familiar, social y cultural y su condición de sujeto de derechos, en el momento de proceder a esa determinación y a más largo plazo. En el proceso de determinación se debería tener en cuenta, en particular, el derecho del niño a ser oído y a que sus opiniones sean tenidas en cuenta según su edad y grado de madurez (CELCIS, 2012: 137).

3.4.2 El acogimiento residencial cuando sea necesario y apropiado

Según CELCIS (2012), las Directrices resaltan dos aspectos principales de la determinación del acogimiento: el proceso y los objetivos:

El proceso de determinación debería ser riguroso y de conformidad con el enfoque general de las Directrices participativo. En este caso, los autores quisieron asegurar

que siempre existan mecanismos y procedimientos judiciales y administrativos establecidos, que sean usados sistemáticamente, y que la evaluación sea llevada a cabo por un grupo de profesionales calificados. También buscaron cerciorarse de que, en todas las etapas del proceso, existieran consultas al niño, a los padres o tutores legales y, en caso de que sea adecuado, a cualquier otra persona importante para el niño (p. 74).

Dicho de manera sencilla, los objetivos del proceso son: proporcionar el entorno de acogimiento alternativo más adecuado para el niño y planificar la “permanencia”.

3.4.3 Agencias y centros encargados del acogimiento formal.

En lo que refiere a las instituciones de acogimiento de niños, las Directrices (Asamblea General de la Naciones Unidas, 2010) mencionan lo siguiente:

Todas las agencias y centros de acogida deberían formular por escrito sus criterios teóricos y prácticos de actuación compatibles con las presentes Directrices, describiendo sus objetivos, políticas, métodos y normas para la contratación, vigilancia, supervisión y evaluación de cuidadores calificados e idóneos para lograr el cumplimiento de esos objetivos (p. 18).

Los procedimientos del personal que está a cargo de la administración y del funcionamiento de los centros de acogida son de alta relevancia; en tal sentido las Directrices señalan que:

Todas las agencias y centros de acogida deberían elaborar un código de conducta del personal, compatible con las presentes Directrices, que defina la función de cada profesional y de los cuidadores en particular e incluya procedimientos claros de presentación de informes sobre las denuncias de conducta impropia por parte de cualquier miembro del equipo (p. 18).

Otro aspecto de relevancia es la confidencialidad de la información del niño acogido. Al respecto las Directrices mencionan que:

Los expedientes de los niños acogidos deberían ser completos, actualizados, confidenciales y seguros, e incluir información sobre su ingreso y salida y sobre la forma, contenido y circunstancias de la entrega en acogimiento de cada niño, además de los correspondientes documentos de identidad y otras señas personales. En el expediente del niño debería hacerse constar la información sobre su familia, así como incluir los informes basados en las evaluaciones periódicas. Este expediente debería acompañar al niño durante todo el período de acogimiento alternativo y ser consultado por los profesionales debidamente habilitados encargados en cada momento de su cuidado (p. 18).

Como buena práctica, todas las agencias y centros de acogida deberían velar sistemáticamente por que, antes de su contratación, los cuidadores y otro personal en contacto directo con los niños fueran objeto de una evaluación completa y apropiada de su idoneidad para trabajar con niños (p. 19).

Los aspectos destacados en este acápite son los de mayor relevancia en el contexto institucional del Hogar Cobija. También se han mencionado otros referidos a las exigencias que deberían tomarse en cuenta para la contratación del personal a cargo ya que son favorables al interés superior del niño; aspectos que deberían ser tomados en cuenta por quienes definen las políticas institucionales del SEDEGES.

3.5 La intervención con niña, niño o adolescente en riesgo social en Bolivia.

Cuando la niña, niño o adolescente (NNA) se encuentra en situación de riesgo social, como se señaló anteriormente, le corresponde al Estado asumir la protección de estos en el marco de la prevalencia de sus derechos. “El acogimiento es una medida de carácter provisional, viable únicamente en casos extremos y como transición a la colocación en un hogar sustituto u otra media adecuada” (Centro Juana Azurduy & UNICEF, 2010: 33).

Esta intervención en Bolivia está regida por el Código, Niña, Niño y Adolescente (Ley 548, 2014).

La derivación de la NNA a una entidad pública o privada de acogimiento, constituye una medida de protección excepcional, transitoria, dispuesta únicamente por la Jueza o Juez (...) (Ley 548, art. 55. inc. I.), cuando no se pueda aplicar otras medidas de protección.

Los centros de acogimiento recibirán, previa orden judicial, a la niña, niño o adolescente, únicamente cuando no exista otro medio para la protección inmediata de los derechos y garantías vulnerados o amenazados (Ley 548, art. 174 inc. I.). Del mismo modo recibirán, *con carácter excepcional* y de emergencia, a niñas, niños y adolescentes a los que no se les haya impuesto una medida de protección (Ley 548, art. 174 inc. II.).

Tanto las personas como las entidades que reciban a una niña, niño o adolescente están obligadas a comunicar el acogimiento circunstancial a la DNA dentro las 24 horas del acogimiento (Ley 548, art. 54 inc. I). A su vez la DNA deberá poner en conocimiento de la

autoridad judicial en materia de Niñez y Adolescencia dentro las 24 horas de conocido el hecho (Ley 548, art. 54 inc. II). A partir del conocimiento del acogimiento circunstancial por la autoridad judicial en materia de Niñez y Adolescencia, la misma tendrá un plazo máximo de treinta (30) días para determinar la medida de integración de la niña, niño o adolescente en una familia sustituta o derivación a un centro de acogimiento (Ley 548, art. 54 inc. III.).

Se considera poco clara la situación que se podría configurar durante los 30 días señalados para que el Juez de la Niñez y Adolescencia determine la derivación de la niña, niño o adolescente a un centro de acogimiento, ya que en este caso el Hogar Cobija, estaría únicamente como guardador de la niña, niño o adolescente.

3.5.1 Ruta de intervención en el acogimiento de la Niña, Niño o Adolescente.

Según se describe en la Guía de roles y funciones para las Defensorías de la Niñez y Adolescencia² (Centro Juana Azurduy & UNICEF, 2010) la ruta de intervención es la siguiente:

- a. Una vez conocida la denuncia de abandono de un niño, niña o adolescente (NNA), el equipo de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia (DNA) deberá proceder de forma inmediata a iniciar una investigación bio-psico-social y registrar el caso en el sistema de información vigente.
- b. También se iniciará una investigación bio-psico-social, cuando se conozca de la vulneración de derechos del NNA por violencia física, psicológica o sexual, el NNA sea objeto de castigos físicos u otras formas que degraden o afecten su dignidad, la falta de provisión adecuada y oportuna de alimentos, vestido, vivienda, educación o cuidado de su salud, abandono emocional o psico-afectivo (Ley 548, art. 153) y otra vulneración de sus derechos.

² Cabe aclarar que esta Guía de roles y funciones es el único instrumento que disponen actualmente las Defensorías de la Niñez y Adolescencia. La misma fue elaborada acorde al anterior Código del Niño, Niña y Adolescente, LEY No. 2026 de 27 de octubre de 1999. Sin embargo se hace referencia a los artículos del nuevo Código Niña, Niño y Adolescente, Ley 548 de 17 de julio de 2014.

- c. Una vez concluidos los informes preliminares de la investigación bio-psico-social, en interconsulta el equipo interdisciplinario de la DNA decidirá si es posible proceder a una reinserción familiar o si es necesario adoptar medidas de emergencia (...) velando siempre por su interés superior.
- d. Concluida esta etapa preparativa, las alternativas de acogimiento de NNA son las siguientes:
 - i) **Acogimiento en familia ampliada.** El equipo de la DNA en base a los informes técnicos determina aplicar como una medida de emergencia (...) el acogimiento de la NNA en el seno de la familia ampliada.
 - ii) **Acogimiento en centro Estatal.** Si se comprueba el abandono del NNA y no existe familia ampliada se resuelve el acogimiento en una entidad estatal, para ello se debe realizar la solicitud ante el SEDEGES adjuntando el informe bio-psico-social o la ficha social correspondiente (Centro Juana Azurduy & UNICEF, 2010: 34).

El Director de la DNA de Cobija, señala que procede al acogimiento de la misma forma “si se determina la vulneración de derechos del NNA por violencia física, psicológica o sexual” (M. Rodríguez, comunicación personal, 01 de octubre de 2016).

La Responsable del Área Social del SEDEGES en Pando, señala que, frecuentemente, para la DNA, los periodos de investigación acerca de la situación del NNA son muy cortos debido a la cantidad de casos y a la falta de los recursos técnicos suficientes, por lo que al no contar la DNA con un albergue momentáneo se procede a remitir al NNA, al Hogar Cobija, obviando el informe bio-psico-social, evaluación que realiza posteriormente el SEDEGES (G. Mamani, comunicación personal, 11 de octubre de 2016).

También existen circunstancias en las que, la policía o personas particulares, por desconocimiento del procedimiento o por razones de día y horario proceden directamente a la entrega del NNA al SEDEGES. En estos casos, es esta Institución quien comunica la situación a la DNA y al Juez de la niñez y adolescencia. En cualquier caso, es aquí donde se realiza el ingreso del NNA al Centro de Acogida (Mamani, 2016).

3.6 La importancia del Trabajo Social en la atención de la niñez y adolescencia.

El Trabajo Social en sus distintas expresiones se dirige a las múltiples y complejas relaciones entre las personas y sus ambientes. Su misión es la de facilitar que todas las personas desarrollen plenamente sus potencialidades, enriquezcan sus vidas y la prevención de las disfunciones. Para Pérez Ramírez (2011) “el Trabajo Social profesional está enfocado a la solución de problemas y al cambio. Por ello, los trabajadores sociales son agentes de cambio en la sociedad y en las vidas de las personas, familias y comunidades para las que trabajan”. Así mismo, “El Trabajo Social es un sistema de valores, teoría y práctica interrelacionados entre sí”

Chiroque (2005) indica que el Trabajo Social, en el ámbito local, departamental y nacional, dadas las características:

define un tipo de actor profesional, con rasgos y perfiles, inmerso en un conjunto de relaciones e interacciones sociales, además del manejo de criterios teóricos, metodológicos y técnicos particulares. Son así estos elementos los que permiten discernir las posibilidades de “*ser*” en estos contextos y realidades de la niñez en riesgo social, así como “*entender*” el proceso de gestión de desarrollo por la niñez que va desde la atención de casos, de prevención a partir de educación social de los actores y beneficiarios, de promoción a través del empoderamiento y movilización social de los actores sociales, del trabajo articulado y coordinado en redes sociales y en la elaboración de propuestas de intervención hacia la construcción de políticas sociales de atención a la niñez y adolescencia (p. 25).

Es destacable que, después de una constante evolución histórica y coyuntural, actualmente, el Trabajo Social:

se encuentra en un punto que le permite adaptarse a la nueva racionalidad, inicialmente por su carácter interdisciplinario, la cual se forma utilizando las teorías y enfoques de las diferentes disciplinas de las ciencias sociales y humanas para poder realizar su intervención. El Trabajo Social dentro de las ciencias sociales asimila sus contenidos, utiliza diversas teorías y enfoques, lo que lo hace ecléctico e interdisciplinario, y que tiene como finalidad materializar las políticas sociales, sea como ejecutor o diseñador (Chiroque, 2005: 24).

Por otra parte, como señala Rojas & Sotomayor (2013), en la atención de los internos de los centros de acogida, el Trabajador Social es muy importante ya que:

tiene un papel primordial en función de nexo entre los internos y sus familiares logrando realizar el primer acercamiento de las partes y contextualizando los problemas que en el entorno han sido la causa para que la niña, niño o adolescente haya sido internado. Cumple una función que se encarga de velar por el bienestar de los internos, exhorta a que sus derechos se cumplan dentro y fuera de la institución, organiza planes de acción, cronogramas de trabajo, seguimientos de caso, conferencias, etc. Esto a su vez permite al profesional del área estar inmerso en la vida diaria de los internos, saber sus fortalezas y debilidades para poder actuar en cualquier tipo problemática que la niña, niño o adolescente este inmerso y contrarrestarla de la mejor manera (p. 37).

El Trabajo Social, en la atención a niños, niñas y adolescentes en diferentes niveles, basa su intervención en el:

Enfoque de Derechos que exhorta y faculta a los poseedores de derechos a exigir sus derechos, esto significa que no son vistos, ni considerados como objetos de caridad (como es el caso de enfoque basado en necesidades), sino como individuos y sujetos sociales que exigen sus derechos legales, los niños como personas, como sujetos integrales (Save The Children, 2002:22).

En el contexto del Servicio Departamental de Gestión Social la norma ha resaltado la importancia del Trabajo Social en la intervención con la niñez y adolescencia en situación de riesgo así como los demás grupos vulnerables, como actor estratégico en las políticas sociales. En el caso particular de Cobija el Trabajo Social mantiene un compromiso permanente hacia la atención de internos del Hogar Cobija. La función de la Trabajadora o Trabajador Social empieza desde que ingresa la niña, niño o adolescente hasta cuando sale de su condición de interno, en todo este tiempo ella trata de cultivar en los internos los valores que quizás por diferentes razones no los practican, mediante una serie de procedimientos que lleva a cabo conjuntamente con el equipo interdisciplinario para mejorar la calidad de vida de niños, niñas y adolescente dentro y fuera de la Institución.

3.7 Enfoques de la investigación.

Los enfoques del Trabajo Dirigido se basan en los lineamientos de la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN), estos toman en cuenta estudios e investigaciones sobre las necesidades de la niñez y la adolescencia ya que una atención integral a cada niña, niño y adolescente acogido, implica un alto compromiso con ellas y ellos, así como tener conocimientos acerca de las experiencias que el niño atraviesa. Según se destaca en el Manual

de Intervención en Centros de Atención Residencial de Niños, Niñas y Adolescentes Sin Cuidados Parentales:

esa integración entre conocimiento y prácticas entre la formación profesional y los actos de entrega cotidianos permitirá que el Equipo Interdisciplinario (del Hogar Cobija) articule y lleve a efecto la valiosa intervención que esperan de ellos los residentes, sus familias y la sociedad de toda la región (MIMP, 2012: 16).

En el contexto de lo señalado, y luego de un análisis profundo, se ha concluido que los enfoques que se adaptan al presente Trabajo Dirigido son: enfoque de derechos y enfoque sistémico.

3.7.1 Enfoque de Derechos

El documento “Estrategias de Formación” del Sistema Plurinacional Integral de la Niña, Niño y Adolescente (EGGP & UNICEF, 2016), el enfoque de Derechos implica:

el reconocimiento y ejercicio de los derechos tanto individuales como colectivos, reconocidos y aprobados en las normas internacionales y nacionales: Declaración Universal de Derechos Humanos, ratificada por el Estado Boliviano, Convención Internacional de los Derechos del Niño y la Niña, Constitución Política del Estado, Código Niña, Niño y Adolescente de Bolivia con su reglamentación respectiva y Plan Nacional de Desarrollo.

“Su propósito es la realización de los Derechos Humanos como objetivo de las políticas y los programas de desarrollo, identificando a los titulares de derechos y a los titulares de deberes y procurando fortalecer la capacidad de aquellos para reivindicar sus derechos y de los últimos para cumplir sus obligaciones” y, así mismo busca “analizar las desigualdades, las vulnerabilidades y exclusiones que se encuentran en el centro de los problemas de desarrollo y corregir las prácticas discriminatorias y el injusto reparto del poder que obstaculizan el progreso en materia de desarrollo”.

El Enfoque de Protección de la niñez y adolescencia también está vinculado a promover un entorno de protección, espacios sociales en los que la niña, niño o adolescente alcance sus plenas capacidades físicas, emocionales, intelectuales y sociales. Para ello se debe asegurar el acceso a servicios de calidad que brinden una oportuna atención a sus demandas y necesidades, así como la intervención oportuna en defensa legal y la recuperación del daño que implica la reducción de factores de riesgo para su desarrollo integral (p. 32).

Este enfoque asume una nueva concepción del niño en sus relaciones con la familia, la sociedad y el Estado, dejando atrás la idea predominante del niño definido a partir de sus necesidades o carencias.

3.7.2 Enfoque Sistémico

Como señala EGGP & UNICEF (2016: 35): “El Enfoque Sistémico es una aproximación multidisciplinaria a una serie de problemas en diversos campos del saber humano”. En este sentido:

La utilización del Enfoque Sistémico obedece a su visión Integradora donde centra su interés más por el todo, que por las partes. No puede explicar tan solo un componente sino a partir, precisamente de su relación de éste con el todo, abarcando las interrelaciones entre los diferentes sistemas (p. 35).

Bajo esta perspectiva integradora del entorno del niño, la propuesta del Trabajo Dirigido adopta el enfoque sistémico ya que:

Niña, niño o adolescente viene a constituir un subsistema dentro del sistema familiar nuclear, a su vez este sistema familiar y sus miembros están en una dinámica de influencia mutua con la familia extensa, con los otros sistemas como la escuela, el barrio de la comunidad, el trabajo, la sociedad, y dentro de estos últimos, los sistemas institucionales con roles y funciones específicas que van a complementarse y a la vez mantienen su interdependencia con la finalidad de lograr un resultado para NNA³ y sus familia (p. 36).

Es de esta manera que este Enfoque se aplica en al trabajo desarrollado para la atención a las niñas, niños y adolescente que son internados en el Hogar Cobija.

Las situaciones que relacionan a niñas, niños y adolescentes y sus familias con el Equipo Interdisciplinario, surgen a partir de situaciones a nivel psico-socio-jurídico. Estas familias se encuentran en una situación de vulnerabilidad. Consecuentemente, atender al niño e incluir al sistema familiar requiere de una estrategia interdisciplinaria que permita una atención con calidad y calidez para la recuperación del niño en el más breve plazo posible.

La Teoría General de los Sistemas es un método que nos permite unir y organizar los conocimientos con la intención de una mayor eficacia de acción. Engloba la totalidad

³ Niñas, niños o adolescente

de los elementos del sistema, así como las interacciones que existen entre elementos y las interdependencias entre ambos.

Esta teoría fue concebida por Bertalanffy en la década de 1940 con el fin de construir un modelo práctico que proporcione un marco teórico unificador tanto para las ciencias naturales como para las sociales que necesitaban emplear conceptos tales como "organización" "totalidad" "globalidad" e "interacción dinámica", lo individual perdía importancia ante el Enfoque Interdisciplinario. En síntesis, sistema es un conjunto de elementos en interacción dinámica en función de una finalidad y se compone de dos aspectos: el estructural y el funcional (p. 36).

CAPITULO IV

RESULTADOS DEL TRABAJO DIRIGIDO

4.1 Diagnóstico de la situación problema

El diagnóstico tiene como base de análisis los datos obtenidos de las entrevistas realizadas, por una parte, a los profesionales y técnicos del Equipo Interdisciplinario cuya labor es estratégica en la atención a las niñas, niño y adolescentes (NNA) del Hogar Cobija y, por otra parte, al Director de Género, Generacional y Familia que está a cargo de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, y a la Trabajadora Social de esta Institución; en el entendido de que son los funcionarios responsables de la remisión de NNA al SEDEGES. En el contexto del problema identificado, se tiene una diversidad de aspectos que se deben considerar ya que no se trata de proponer soluciones independientes sino más bien alternativas conducentes a lograr una “atención integral” a fin de satisfacer las necesidades básicas y promover el desarrollo de sus cualidades y capacidad de aprendizaje de la niña, niño o adolescente acogido en el Hogar Cobija.

El análisis se ha enmarcado en las insuficiencias técnicas de la Institución, aunque se conjetura que aún existen factores de índole económico financiera y política definidos por la Gobernación de Pando para la ejecución de servicios que presta el SEDEGES como se evidencia en el “Estudio sobre el costo de funcionamiento de las Defensorías Municipales de la Niñez y Adolescencia y el SEDEGES en Pando” (Defensoría del Pueblo, 2012), pero que sin embargo están en otro orden de análisis no oportuno para realizar el presente estudio.

En este contexto de análisis tenemos que, el Hogar Cobija alberga una población actual de 68 internos, la cual es variable constantemente (G. Mamani, comunicación personal, 11 de octubre de 2016).

Por otra parte, cuenta con personas idóneas para las responsabilidades que tocan asumir en la prestación del servicio por parte del SEDEGES. Sin embargo la complejidad de este servicio radica en los detalles de forma y en la manera en que cada funcionario asume sus responsabilidades; siendo que sus áreas profesionales son diversas y cada uno tiene un rol en distintos contextos, hecho por el cual se considera que la atención se hace más compleja durante el desarrollo de las distintas labores y actividades de atención a los NNA.

Si bien el SEDEGES dispone de una ruta crítica de ingreso y egreso del niño, niña o adolescente al Hogar Cobija regulada por la Resolución Interna 001/2016 (ver Anexo 2) de fecha 08 de julio de 2016, el documento describe únicamente los lineamientos básicos de atención a los internos, referidos al ingreso, los informes y el seguimiento. Por otra parte, las normas legales que rigen el funcionamiento del SEDEGES no regulan las actividades ni los procedimientos internos de atención a los internos. Consecuentemente, la Institución no dispone de procedimientos o protocolos para la ejecución de sus actividades de atención a los internos del Hogar Cobija; es aquí donde las actividades cotidianas frecuentemente se desenlazan en situaciones de mayor complejidad o de mayor carga laboral para funcionarios profesionales y para el personal de apoyo.

En lo referente a la infraestructura y equipamiento del inmueble, actualmente el Hogar Cobija cuenta con las condiciones y el espacio físico necesarios para la demanda actual. Cuenta con dormitorios, baños, comedor, salas para la atención de las distintas labores que desarrolla el Equipo Interdisciplinario, así como el mobiliario adecuado a las edades de los internos. Respecto a la seguridad cuenta con extintores de incendio, pero no con cámaras de seguridad ni letreros de señalización de ningún tipo.

4.1.1 Resultados de las Entrevistas

Las entrevistas se realizaron en base a la guía de entrevistas de acuerdo a lo planificado, esta incluye las etapas de ingreso, permanencia y salida de la niña, niño o adolescente del Hogar Cobija. Las entrevistas fueron dirigidas a los componentes del Equipo Interdisciplinario, quienes se constituyen en personal estratégico para la atención integral del interno en este centro de acogida; también se incluyó la entrevista al Director y la Trabajadora Social de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia (DNA) ya que esta Institución forma parte activa del

primer momento en que se opera la internación de la niña, niño o adolescente al Hogar Cobija.

Un aspecto que hay que resaltar en las entrevistas es que, si bien las responsabilidades profesionales son claras, en algunos casos, no existe un criterio homogéneo respecto a los procedimientos internos a seguir, este hecho demuestra que en muchos casos se improvisan los procedimientos con la consecuente dispersión de esfuerzos.

Otro aspecto relevante encontrado es que, dentro el proceso de atención que debe destacarse por su cualidad de ser integral, no se incluye ningún programa de reinserción familiar, excepto algunas intervenciones que se realizan a solicitud de la DNA. Este hecho no condice con las prerrogativas de las “Directrices sobre modalidades alternativas cuidado de los niños” mencionadas en el Marco Teórico, ya que estas señalan la importancia de la reunificación familiar como principio de restituir el derecho del niño a vivir en familia, reunificación que se logra generalmente a través de un proceso de reinserción familiar. Además de aquello, al no darse la reinserción familiar del niño en un contexto adecuado existe el riesgo de la recurrencia del problema y la consecuente reinternación del niño en el Hogar Cobija o en otro centro de acogida.

Los datos de las entrevistas nos permiten un acercamiento preciso tanto a los problemas como a las necesidades basadas principalmente en las proyecciones que debe tener el servicio de atención, más aun tomando en cuenta que la población de internos del Hogar Cobija ha aumentado considerablemente en los últimos años y, además, continuará incrementándose en proporción al crecimiento demográfico del Departamento Pando y del resto del país; hecho que consecuentemente complejizará, más aun, la atención a los internos si no se toma las previsiones necesarias al respecto, principalmente aquellas que están dentro de las posibilidades actuales de la Institución, como en este caso la implementación de una guía protocolar.

4.2 Actividades ejecutadas y sus resultados

De acuerdo a lo planificado y siguiendo el Cronograma de Actividades del Trabajo Dirigido (ver Anexo 1), se tiene lo siguiente:

Primera fase.- Realizar un diagnóstico del ingreso, permanencia y salida de niños, niñas y adolescentes del Hogar Cobija del SEDEGES.

Una vez iniciada la intervención en la Institución, se procedió a coordinar las actividades del Trabajo Dirigido con la Directora y la Trabajadora Social del SEDEGES. Con el apoyo de la Trabajadora Social se procedió al reconocimiento del lugar a fin de identificar las circunstancias y condiciones en las que se desarrollan las actividades de atención a los internos del Hogar Cobija. Por otra parte, se elaboraron cuatro guías de entrevista y una guía de observación (ver Anexo 3) adecuadas a los propósitos de la investigación, a fin de obtener información acerca de los procedimientos que se realizan en las distintas etapas de atención a los internos.

Definidas la fecha y hora con el Director y la Trabajadora Social de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia por una parte, y por otra, con el Equipo Interdisciplinario del SEDEGES, se procedió a realizar las entrevistas con cada una de las personas seleccionadas para obtener la información programada. Posteriormente, con la aplicación de la guía de observación, se obtuvo información del contexto en que se desarrollan las actividades del Hogar Cobija en las distintas áreas de atención, como también las condiciones físicas de la infraestructura, los servicios disponibles, su equipamiento y las condiciones de seguridad.

La siguiente actividad consistió en la sistematización de la información obtenida en las entrevistas y la observación directa. El análisis e interpretación de datos junto a la revisión documental de informes, fichas, actas y registros referidos al Hogar Cobija, permitió realizar el diagnóstico a través del cual se pudo determinar las insuficiencias técnicas que limitan los procedimientos de atención de los internos y, así mismo, elaborar una Ruta Crítica de las etapas de atención. Por otra parte, en base a estos recursos y la revisión bibliográfica se pudo definir los lineamientos propuestos por la Trabajadora Social para el diseño de la propuesta de guía protocolar.

Segunda fase.- Diseñar la propuesta de una guía protocolar, para mejorar las condiciones de atención a las niñas, niños y adolescentes, referidas a su ingreso, permanencia y salida del Hogar Cobija.

Con el propósito de diseñar y elaborar la guía protocolar se planificó el desarrollo de mesas de trabajo con el apoyo de la Trabajadora Social y en coordinación con la Dirección y el Equipo Interdisciplinario del SEDEGES. Fueron seleccionados como participantes los seis componentes del Equipo Interdisciplinario del SEDEGES bajo el criterio de que su rol dentro de la Institución es estratégico para la recuperación del interno; los mismos designaron como moderadora a la pasante del Trabajo Dirigido, en el entendido de que fue la facilitadora del trabajo desarrollado. Así mismo, se organizó la logística necesaria, se cursaron notas de invitación, con el lugar, fecha y hora establecidos para realizar el evento. Por otra parte, se preparó el material y equipo necesarios para el desarrollo del evento consistentes en: una proyectora multimedia, un ordenador portátil y material de apoyo para el desarrollo de la guía protocolar.

En la sala de pedagogía del SEDEGES, a la fecha y hora planificada se procedió al registro de los asistentes, para luego dar inicio al evento con la presentación de la postulante al Trabajo Dirigido. La misma, en su condición de moderadora del evento, explicó los antecedentes del trabajo y cuál era la metodología a seguir durante el desarrollo del evento. El diseño de la propuesta que se realizó en base a: **i)** la revisión bibliográfica que sustenta el marco teórico, principalmente las “Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños” y los modelos de atención a niños institucionalizados, de algunos países de América Latina, **ii)** el diagnóstico sobre el ingreso, permanencia y salida de la niña, niño y adolescentes del Hogar Cobija **iii)** los lineamientos propuestos por el Área de Trabajo Social del SEDEGES.

La metodología consistió inicialmente en la organización de tres mesas de trabajo, con dos participantes cada una, como un espacio de formulación, análisis y discusión del eje temático referido a la atención de los internos del Hogar Cobija.

Seguidamente, cada mesa de trabajo desarrolló una de las etapas del procedimiento de atención a dichos internos. Como resultado de dichas tareas, se elaboraron las etapas de ingreso, permanencia y salida articulándose las mismas para el armado de la guía protocolar de atención a niñas, niños y adolescentes del Hogar Cobija.

Tercera fase.- Validar participativamente la guía protocolar del Hogar Cobija del SEDEGES.

De los resultados obtenidos en las mesas de trabajo, cada grupo socializó la etapa que le tocó desarrollar, exponiendo su trabajo, por un lapso de 15 minutos, en la siguiente secuencia: introducción, desarrollo de la etapa asignada y conclusión, seguida de una ronda de preguntas realizadas por los otros participantes.

Seguidamente, se procedió a analizar y definir el contenido de las etapas de atención de la guía protocolar desarrolladas en las mesas de trabajo. Este espacio consistió en lograr: i) que exista secuencia lógica de actividades entre una y otra etapa de atención y ii) que los procedimientos definidos guarden relación con las acciones en las que interviene la Defensoría de la Niñez y Adolescencia.

Realizados los ajustes acordados entre los grupos participantes, se llevó a cabo la plenaria de los grupos participantes en la cual se procedió a aprobar el documento en todas sus etapas.

Finalmente, se realizó una discusión de gabinete a fin de definir, cuán importante es para la Institución, la guía protocolar elaborada desde la perspectiva de su funcionalidad como “instrumento de guía” en los procedimientos de acogida, para la recuperación física, psicológica y emocional del niño institucionalizado en el Hogar Cobija. Reafirmada la importancia de dicha guía protocolar, se determinó la validación de la misma, por decisión unánime de todos los participantes; de todo lo cual, finalmente, se elaboró y suscribió el acta correspondiente (ver Anexo 4). Actividad con la que se dio por concluido el evento.

Posteriormente, la Directora del SEDEGES luego de informada de las actividades desarrolladas para la elaboración de la guía protocolar procedió a ratificar la validación de la misma suscribiendo y sellando el acta correspondiente.

4.2.1 Sistematización de las entrevistas

El proceso de sistematización de las entrevistas se realizó mediante el **análisis de datos cualitativos**, para lo cual se desarrollaron las siguientes actividades: 1. Obtención de la información 2. Captura, transcripción y ordenado de la información 3. Codificación de la información y 4. Integración de la información.

Las entrevistas realizadas al equipo interdisciplinario del SEDEGES y a al Director y a la Trabajadora Social de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, facilitaron los suministros necesarios para la elaboración de la propuesta. Estas entrevistas se realizaron con el uso de una guía de entrevista (Ver Anexo 3) y fueron sistematizadas mediante el proceso de análisis de datos cualitativos, basado en la información obtenida. Como resultado del señalado análisis se describe la siguiente sistematización de entrevistas:

Remisión de niña, niño o adolescentes al Hogar Cobija

En la entrevista sostenida con el Director de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia (DNA) se obtuvieron datos relevantes en la cual refiere que: *“La Defensoría es la Institución responsable de remitir al niño al SEDEGES, cuando el niño está en riesgo, ha sido agredido o está abandonado. No se cuenta con ningún protocolo para remitir al niño, para esto nos regimos al Código Niña, Niño y Adolescente”* (textual). Así mismo indica que: *“En temas de niños abandonados o maltrato físico o psicológico los enviamos al SEDEGES mediante solicitud, en compañía de un funcionario autorizado”* (textual). En la misma entrevista refiere que: *“Las evaluaciones que se realiza son, primeramente una entrevista con la Psicóloga de la Defensoría para ver su estado emocional, luego con la Trabajadora Social indaga y se procura averiguar acerca de los antecedentes familiares del adolescente o niño para poder determinar su situación”* (textual).

Por su parte la Trabajadora Social de la DNA, manifestó: *“La remisión de la niña o adolescente se realiza en distintas condiciones, puede ser de manera temporal si es un niño extraviado hasta que aparezcan sus padres, o para su tenencia provisional mientras se resuelve algún conflicto familiar o para la internación misma si ha sido víctima de algún tipo de violencia, todo depende de la gravedad del caso. Según haga la valoración la Psicóloga, el Abogado solicita la internación e informa al juez de la niñez para que este autorice la internación. Si es en día viernes se solicita la tenencia temporal al SEDEGES, hasta que el juez autorice su internación,* (textual). La entrevistada también señaló: *Se realiza una evaluación psicológica que se queda en archivo para respaldarnos en el caso. Para el SEDEGES solamente se envía la solicitud de ingreso. Posteriormente se realiza un informe psico-social pero este es para solicitar al juez su reinserción familiar o dependiendo del caso*

se recomienda que continúe internado en el SEDEGES cuando los padres no cumplen las condiciones necesarias para tenerlo al niño” (textual).

La DNA es la Institución encargada de remitir, al SEDEGES, a la niña, niño o adolescente en situación de riesgo social al haber sido objeto de abandono o de violación de sus derechos. Esta remisión no está sujeta a un procedimiento preestablecido y depende de las circunstancias en que se encuentra el niño; en el caso de extravío es para una tenencia temporal del niño en el Hogar Cobija, en otros casos la tenencia es provisional hasta resolver algún conflicto familiar del niño y, la internación en sí cuando jurídicamente corresponde al caso. Las actuaciones de la DNA están regidas por el Código Niña, Niño y Adolescente.

Ingreso de niña, niño o adolescente al Hogar Cobija

Las entrevistas realizadas a los componentes del Equipo Interdisciplinario del Hogar Cobija, contextualizan la información acerca de la etapa de ingreso de la niña, niño o adolescente para el acogimiento de los mismos.

Entre los datos relevantes la Trabajadora Social refiere que: *“No existe un protocolo para el ingreso del niño o niña ni para nada que sea escrito, (textual). Así mismo, la entrevistada menciona: Mi persona y la Coordinadora somos las encargadas de la recepción del niño o adolescente. Generalmente coordinamos con la Directora, después cada área realiza su labor, el Médico, la Psicóloga y los demás” (textual). Por otra parte señala que: Yo estoy a cargo de la supervisión y coordinación en general, también mi área centraliza una copia de la información en el file del niño” (textual). Así mismo señala: “Cuando ingresa el niño estoy a cargo de explicarle como debe comportarse, las reglas que debe respetar, como son las cosas aquí en el Hogar” (textual). Finalmente destacó: “la Institución necesita la elaboración de una guía de procedimientos a seguir en cada área, estamos con la predisposición de hacerlo pero tiene que ser en un nivel básico, para facilitar su implementación, hay que tomar en cuenta que hay muchas limitaciones de recursos en el SEDEGES” (textual).*

Por su parte, respecto a esta etapa el Abogado refiere que: *“Sí, existe un protocolo y una ruta crítica para regularizar la legalidad del ingreso del niño o adolescente, nos acogemos al*

Código Niña, Niño y Adolescente, (textual). El entrevistado también refiere: *Al recibir al niño de alguna manera todo el Equipo Interdisciplinario es responsable en el interés superior del niño*". También destacó: *"nos han instruido elaborar los procedimientos y hemos estado trabajando en ello pero aun o se ha concretado su elaboración"* (textual).

La Psicóloga refiere que: *"No existe un protocolo para recepcionar al niño ni para su atención*, (textual). Así mismo, señala: *Después de la revisión médica lo evaluamos emocionalmente. Yo elaboro un plan de cuidado del niño que coordino con el Equipo Interdisciplinario"* (textual). También señaló: *"es necesario establecer procedimientos básicos debidamente sistematizados que sirvan de guía para la recuperación de los niños internados, tenemos toda la predisposición de trabajar en ello, ya se había conversado varias veces al respecto con el equipo pero aún no se ha concretado nada, principalmente porque no hay el apoyo institucional necesario"* (textual).

El criterio del Médico señala: *"Para la atención en general del niño creo que no existe protocolo. En medicina seguimos un protocolo del paciente que aplicamos al niño y hacemos el plan de cuidado que necesita"* (textual).

En esta etapa, si bien los procedimientos se enmarcan en la legalidad y el interés superior del niño, estos se realizan bajo criterios personales y generalmente son coordinados entre la Dirección Operativa y los profesionales del equipo interdisciplinario del SEDEGES.

Por otra parte, no existe un procedimiento o un protocolo escrito para ninguna de las etapas de atención (ingreso, permanencia o salida) a las niñas, niño o adolescentes (NNA). Aunque cabe aclarar que, el desempeño del área legal, respecto a la situación jurídica para el acogimiento del NNA en el Hogar, se respalda en una ruta crítica (ver Anexo 3) y se realiza en el marco del Código Niña, Niño y Adolescente. Existe una necesidad evidente de establecer procedimientos en un nivel básico para la atención y recuperación de los internos, que incluso ya estuvo analizada en varias oportunidades por el Equipo Interdisciplinario, pero que aún no ha sido definida institucionalmente.

En este periodo inicial se realizan las evaluaciones necesarias respecto a la salud física y psicológica del interno para así determinar el estado en que se encuentra el mismo; el

desempeño del Médico responde al protocolo del ejercicio profesional de la medicina. La Trabajadora Social cumple un rol muy importante en todas las fases de atención ya que es la responsable de centralizar la información del interno, de orientarlo cuando este se institucionaliza y de la supervisión de los aspectos socio-familiares y socio-educativos del mismo.

Respecto al plan de cuidado del interno, no se tiene una definición general y específica, estos se realizan únicamente en el área psicológica y médica.

Permanencia de niña, niño o adolescente en el Hogar Cobija

Los componentes del Equipo Interdisciplinario entrevistados refieren la atención de la niña, niño y adolescente, durante el periodo de su permanencia en el Hogar Cobija, en tres áreas.

Área Social.-

A decir de la Trabajadora Social: *“Tratamos en lo posible de tiempo y recursos la participación de la familia del niño orientándolos para fortalecer la parte efectiva con sus padres para que puedan ser insertados en su núcleo familiar; no hay en sí un programa”* (textual). La entrevistada también señala: *“Hacemos una evaluación familiar sobre todo cuando hay alejamiento de los padres. Mi persona está a cargo”* (textual). En lo referente a los talleres la entrevistada refiere: *“Se realizan talleres acerca de drogadicción, alcoholismo, las ETS, bullying, embarazo precoz; eventualmente cada que es posible. Con el Abogado los temas son de los derechos y deberes del niño”* (textual). Así mismo refiere: *“Tratamos de apoyar con charlas a los padres, la falta de recursos de dinero nos dificulta apoyar con terapia familiar, menos podemos implementar programas de apoyo”* (textual). Respecto a las visitas la entrevistada señala: *“Supervisamos las visitas cuando los papás vienen al Hogar y de ser necesario hacemos visitas domiciliarias”* (textual).

Considerando la gran importancia para la formación del niño se trata de promover la participación de la familia a fin de fortalecer principalmente los vínculos afectivos. Sin embargo esta actividad no responde a un programa específico y, por las limitaciones técnicas, de tiempo y de recursos financieros únicamente se las realiza durante las visitas de los padres

o familiares del niño al Hogar Cobija; visitas que son supervisadas. Eventualmente la Trabajadora Social realiza evaluaciones familiares, cuando el caso así lo amerita.

Respecto a talleres de apoyo a los niños, estos se realizan eventualmente, y se buscan las temáticas que favorezcan a la formación integral de niño y a la prevención de agresiones y abusos o violación de sus derechos.

Es dificultoso el apoyo con terapia familiar y no es posible la implementación de programas de apoyo a la familia por la falta de recursos técnicos y financieros.

Área de Educación.-

Respecto a la educación la Educadora refiere: *“Aseguramos la inscripción de los niños que están en colegio. Yo estoy a cargo de hacer evaluaciones de cómo está su aprovechamiento; si el niño necesita lo apoyo en las materias que está teniendo problema, coordinamos con el profesor en lo necesario, también revisando sus cuadernos. En dificultades de aprendizaje buscamos un mejor método para apoyarles”* (textual).

A criterio de la Trabajadora Social se menciona: *“Priorizamos la educación del niño que está en edad de estudio, aseguramos inscribirlo. Pedimos apoyo de sus padres principalmente para su traslado a la escuela”* (textual). En lo referente a evaluaciones y dificultades de aprendizaje la entrevistada refiere: *“No podemos hacer mucho respecto a las evaluaciones y dificultades de aprendizaje del niño ya que no contamos con un especialista del área pedagógica”* (textual).

Según señala el Abogado: *“hacemos tardes recreativa con los niños los viernes en la tarde y participamos, todo el Equipo y los otros empleados, en actividades como ser campeonatos, juegos recreativos”* (textual).

Al respecto, se puede destacar que se prioriza la escolarización del NNA en edad de estudio. Aunque la Educadora realiza el apoyo favorable al NNA con reforzamiento y seguimiento de su estudio, no se cuenta con personal especializado en el área pedagógica para atender evaluaciones y dificultades de aprendizaje de los escolares.

El apoyo en educación de los NNA se complementa con actividades recreativas, de fin de semana, a las que se integran los profesionales del Equipo Interdisciplinario y los funcionarios del Hogar Cobija.

Área Psicológica.-

A decir de la Psicóloga señala: *“cuando el niño necesita se realiza psicoterapia depende del caso, se tiene el apoyo de profesionales de la Defensoría, la Fiscalía y la UAP, pero esto más está dirigido a adolescentes con responsabilidad penal”* (textual). Respecto a actividades preventivas la entrevistada refiere: *“Damos charlas para prevenir el abuso sexual, son muy importantes por el permanente riesgo que están principalmente las niñas. También enseñamos técnicas de relajación. No hay programas psicoeducativos en sí, pero alguna vez se hizo psicodramas, tenemos videos sobre el tema”* (textual).

Cuando el caso amerita se realiza psicoterapia a la niña, niño o adolescente a requerimiento de la Psicóloga del SEDEGES; para ello cuentan con el apoyo de profesionales de otras instituciones. En esta área se considera de alta importancia realizar charlas de asesoramiento para la prevención de abuso sexual y violencia principalmente a las niñas por su alta vulnerabilidad. Así mismo, se los apoya con técnicas de relajación y videos psicoeducativos.

Respecto a la atención de quejas la coordinadora del Hogar señala: *“No existe ningún sistema de atención de quejas. Los asuntos que ameritan alguna queja de algún niño o adolescente, se los atiende verbalmente y si es necesario interviene la Trabajadora Social o alguien del equipo interdisciplinario”* (textual).

Salida o egreso de niña, niño o adolescente del Hogar Cobija

En la entrevista realizada, la Trabajadora Social refiere: *“La reinserción familiar es una cuestión muy importante en la reunificación del niño con su familia cuando sale del Hogar Cobija, (textual). La entrevistada también menciona que: “Es un tema muy de cuidado porque si los padres no está preparados se repiten las agresiones, la violación de sus derechos. En esto vemos la conveniencia de optar por la familia nuclear o la extendida dependiendo de la situación”* (textual). Así mismo, menciona que: *“No tenemos un programa*

de reinserción familiar en sí, esa labor está a cargo de la Defensoría; si es necesario cooperamos en ello, siempre se coordina en esta etapa de salida” (textual).

El Abogado entrevistado menciona: *“La reinserción familiar es determinante para la relación del niño con sus padres al salir del Hogar; se realiza a través de la Defensoría, ellos hacen una evaluación psicológica y una valoración socioeconómica de la familia del niño para ver si procede sacar al niño” (textual).* También menciona que: *“La Defensoría está a cargo ver que los padres cumplan los requisitos para que el juez de la niñez autorice la reinserción; si nos solicitan apoyo nosotros coadyuvamos en esa labor. El juez de la niñez es la única autoridad competente para ordenar la salida del niño” (textual).*

En la etapa de salida del niño del Hogar Cobija los entrevistados destacan la importancia de la reinserción familiar ya que, consideran que la familia del NNA debe estar adecuadamente preparada para romper el ciclo recurrente de la violación de sus derechos.

No existe un programa de reinserción familiar. Las gestiones necesarias para ello están a cargo de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia (DNA) y se realizan en coordinación con el SEDEGES. La salida del niño solo puede ser autorizada por el juez de la niñez.

En la entrevista la Trabajadora Social refiere: *“Para la salida preparamos al niño según haya necesitado de una terapia u otro apoyo, también le damos charlas educativas y cómo debe enfrentar su situación una vez que sale del Hogar; estas actividades las realizamos con el apoyo de la Psicóloga” (textual).* Por otra parte la entrevistada refiere: *“somos conscientes de que al salir el niño del Hogar existe el riesgo de que pueda volver a sufrir violencia de algún tipo, en eso tratamos de asegurar de que la familia este apta para el retorno del niño” (textual).*

Según señaló la Psicóloga en la entrevista: *“Para la salida del niño que ha necesitado alguna terapia tratamos de que se haya terminado, pero a veces ocurre que el juez ordena su salida por presión de los padres y eso es muy perjudicial ya que ese niño no está preparado y el padre o la madre no lo vuelve a traer para seguir la terapia. Hay veces que el niño, por eso, vuelve a ser internado” (textual).* La entrevistada también refiere: *“una vez egresado el niño no se realiza ningún seguimiento de la situación. Aunque alguna vez hicimos monitoreo de*

niños egresados del Hogar no tenemos ningún programa, porque esa parte está a cargo de la Defensoría” (textual).

Según mencionó el Abogado en la entrevista: *“Todas las actividades para el egreso de los niños son coordinadas con la Defensoría por la corresponsabilidad que, por el ordenamiento jurídico, tenemos ambas instituciones en la protección de los derechos de la niñez, en lo social y en lo jurídico. La finalidad es facilitar las gestiones en el juzgado de la niñez para favorecer al niño o al adolescente y a su familia” (textual).*

En esta etapa de salida, según señalan los entrevistados, se prepara al niño para su reinserción familiar, mediante terapias y charlas para preparar al niño a enfrentar su situación fuera del Hogar Cobija. Estas actividades están a cargo de la Trabajadora Social con el apoyo de la Psicóloga.

Respecto a las condiciones de riesgo que podría confrontar el niño una vez egresado del Hogar Cobija se trata de asegurar que la familia esté preparada para la reunificación con el niño. Un aspecto que se destaca en la entrevista es que, a veces, el Juez ordena la salida de algún niño que necesita terapia, presionado por los padres, sin haber concluido el proceso de recuperación del niño, ocasionando a veces la recurrencia de la internación.

Referente al monitoreo para cuando el niño egresa del Hogar Cobija no se tiene ningún programa para realizar un seguimiento al caso.

Respecto a la situación socio-jurídica de los niños y adolescentes del Hogar Cobija, todas las actividades son coordinadas con la DNA para su egreso, ya que existe corresponsabilidad en la protección de los derechos de la niñez, a fin de favorecer al niño o al adolescente.

4.2.2 Sistematización de la observación

De la sistematización de información obtenida mediante la aplicación de la Guía de Observación Directa, se tiene el siguiente análisis cualitativo:

En las actividades de la **Trabajadora Social** se observa labores de supervisión durante la recepción e ingreso de la niña, niño o adolescente (NNA) al Hogar Cobija. Así mismo, existe

coordinación permanente con el Equipo Interdisciplinario en las labores de atención al interno. También se observan labores de supervisión a las funcionarias encargadas del cuidado a las niñas y niños, así como a las labores de la Educadora.

En lo referente a la familia de los NNA acogidos, se observa que la **Trabajadora Social** supervisa las visitas que realizan las madres, padres o tutores a los NNA. Del mismo modo se observa visitas domiciliarias a la madre, padreo o tutor del NNA interno.

La **Psicóloga** coordina con la madre, padre o tutor actividades de apoyo psicológico al NNA. Realiza charlas de orientación y coordina con la Educadora acciones de apoyo educativo a los NNA.

La **Coordinadora del Hogar**, coordina actividades de atención de los NNA internos principalmente del cuidado de los menores de 3 años de edad. En esto supervisa la labor las niñeras, los servicios de alimentación y limpieza e higiene de los NNA internos.

Al **momento de ingreso** del NNA remitido por la DNA al SEDEGES, se observa que este/a no acompaña documentos para su ingreso. El guardia de control de ingreso, registra datos de: fecha, hora, nombre, edad y nombre del funcionario acompañante del NNA. Ingresado el NNA es asistido por algún funcionario de la Institución que lo acompaña y orienta inicialmente. No se facilita la inducción y adaptación del NNA a fin de hacer que se sienta en un ambiente favorable.

En lo referente a la **salud física**, durante las actividades de atención, se observa que se realiza la evaluación física por parte del Médico al NNA. Se observa también que, los niños tienen acceso al agua potable permanentemente, así como las enfermeras atienden turnos permanentes de 24 horas, los alimentos que consumen los niños corresponden a un plan nutricional establecido por la Nutricionista.

En el **área de educación** se observa que los NNA en edad escolar asisten regularmente a clases bajo la supervisión de la Educadora. Así mismo, se observa que se realizan clases de reforzamiento para los NNA en edad escolar a cargo de la Educadora .

Respecto a la **salud emocional** no se observa calidad y calidez en la atención de las niñeras. En cambio sí, se observa actividades recreativas en las que los NNA interactúan con los funcionarios del Hogar Cobija. En lo referente a la **infraestructura** se observa limpieza en los dormitorios, comedor, cocina, baños, pasillos y demás ambientes, los niños mayores de seis años ocupan habitaciones separadas por sexo, los servicios y los baños proveen privacidad para los niños, estos son separados para hombres y mujeres. Los dormitorios (denominados salas) de los NNA son suficientes para la actual población. La infraestructura en general tiene las condiciones adecuadas para el funcionamiento del Hogar, existen los ambientes necesarios para las visitas externas a los NNA.

Respecto al **equipamiento**, el mobiliario del local es adecuado para las edades de los niños que están a su cuidado. El Hogar tiene extintores de incendio visibles y de fácil acceso. No se observan letreros de señalización para casos de emergencia, tampoco se observa cámaras de seguridad.

4.3 La importancia de la intervención del Trabajador Social profesional

Según Barranco Expósito (2004), la intervención en el Trabajo Social es entendida como:

la acción organizada y desarrollada por los trabajadores sociales con las personas, grupos y comunidades. Sus objetivos están orientados a superar los obstáculos que impiden avanzar en el desarrollo humano y en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía. Intervención profesional que se basa en los fundamentos éticos, epistemológicos y metodológicos del Trabajo Social, desde un enfoque global, plural y de calidad (p. 79).

En este sentido, el Trabajo Social es un área estratégica en la atención de niños en los centros de acogida y en el caso particular del Hogar Cobija, ya que el profesional tiene el perfil idóneo para contextualizar y manejar las distintas situaciones que afectan al niño en situación de riesgo social, aminorar los riesgos que incumben a esta condición y exhortar al cumplimiento de sus derechos bajo el enfoque sistémico que, además del niño, implica a su familia y a su entorno social.

Según describe la Guía de Roles y Funciones para las Defensorías de la Niñez y Adolescencia (Centro Juana Azurduy & UNICEF, 2010):

El proceso de la intervención del Trabajo Social en casos tienen doble connotación la “intervención general” que se entenderá como el trabajo desarrollado por el trabajador social desde el primer contacto con el niño, niña y/o adolescente que demanda el servicio y “fase de intervención” donde la intervención será una operación más dentro de la estructura básica del procedimiento en Trabajo Social con casos.

El pilar fundamental de la intervención lo conforma la relación interpersonal establecida entre la niña, niño o adolescente (Unidad de Intervención) y el trabajador social. En ella el profesional podrá desplegar cualidades como la creatividad, la improvisación, la racionalidad, la espontaneidad, flexibilidad, rigor metodológico, recursividad, tecnicismo y la paciencia.

El proceso de intervención en Trabajo Social con casos lleva implícito a su vez los procesos de información, asesoramiento y orientación, apoyo, evaluación derivación, coordinación y finalmente un proceso educativo para el cambio.

La intervención, a su vez se divide en dos: en intervención directa o interna, con los niños (casos) y sus familias y la intervención indirecta o externa que es fuera de la relación interpersonal, con su entorno del niño. (p. 195)

El adecuado manejo del proceso de reinserción familiar, además de lograr un mejor nivel de atención del niño durante su institucionalización, puede asegurar, en la mayoría de los casos, la reunificación familiar con mejores resultados, evitando la recurrencia de la situación de riesgo, y contribuyendo implícitamente a mejorar las relaciones intrafamiliares del niño.

4.4 Propuesta de mejora

Se considera necesario fortalecer técnicamente el servicio mediante la implementación de una guía protocolar para la atención a los niños, niñas y adolescentes internados en el Hogar Cobija que, como se definió en el *Marco Teórico*, sea un conjunto de acciones coordinadas con el fin de satisfacer sus necesidades básicas para preservar su vida y promover el desarrollo de sus cualidades y capacidad de aprendizaje, considerando a la niña, niño o adolescente como unidad esencial de un sistema que engloba sus necesidades en los distintos niveles, materiales, emocionales y espirituales, y fundamentalmente de prevalencia de sus derechos, aun estando en situaciones de necesidad de acogimiento por parte del Estado; para lograr que esos traumas o dificultades que enfrenta al ser internado, se mitiguen, buscando aminorar al máximo posible su desaventajada situación respecto a otros niños que gozan de una convivencia sana en familias nucleares o extendidas.

INTRODUCCIÓN

La presente propuesta es el resultado del Trabajo Dirigido desempeñado en el marco de la Coordinación Interinstitucional suscrito entre el Servicio Departamental de Gestión Social y la Carrera de Trabajo Social del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas de la Universidad Amazónica de Pando.

La *“Guía Protocolar para la atención en el ingreso, permanencia y salida de niños, niñas y adolescentes en el Hogar Cobija”* busca estandarizar los cuidados de los mismos que, son institucionalizados temporalmente a causa de situaciones que amenazan su integridad física o emocional, y son internados temporalmente, con la finalidad de asegurar el reconocimiento y ejercicio de sus derechos fundamentales, para lo cual es necesario establecer una ruta a seguir para que su permanencia dentro de este centro de acogida sea menos traumática, incida en la promoción del desarrollo de sus fortalezas y se les prepare para la reinserción familiar cuando esta sea posible.

La propuesta sugiere que el Área de Trabajo Social sea la responsable de la implementación, supervisión y seguimiento de la guía protocolar ya que técnicamente el o la Trabajadora Social tiene el perfil idóneo para tal propósito. También se propone la implementación de la figura del/la Orientador/a, y describe el perfil necesario para su desempeño; ya que en los modelos que se tomó como referencia, este/a funcionario/a se considera de gran apoyo para mitigar el cúmulo de emociones negativas que carga la niña, niño o adolescente al ser internado.

En tal sentido, a través de la implementación de esta propuesta, a manera de guía, se pretende que esta población reciba una atención integral basada en los principios consagrados en la Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas.

GUÍA PROTOCOLAR PARA LA ATENCIÓN EN EL INGRESO, PERMANENCIA Y SALIDA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES DEL “HOGAR COBIJA”

(Basada en los principios de protección de la niñez y adolescencia)

Esta guía protocolar se basa en los siguientes principios básicos de protección de la niñez de la **Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas** y que propugnan por el reconocimiento de los niños como sujetos de derechos.

- **El interés superior del niño:** El cuidado que se provee tiene el propósito de responder al interés superior de cada niño que vive en el albergue. Todas las decisiones que se toman en relación a su cuidado y protección deben basarse en su interés superior. Busca contribuir con su desarrollo integral y asegurar el disfrute pleno y efectivo de sus derechos fundamentales.
- **Supervivencia y desarrollo:** Todos los niños tienen derecho a la vida. El Estado debe garantizar este derecho mediante políticas públicas dirigidas a asegurar su supervivencia, salud y desarrollo, así como garantizar la integridad física, psíquica y moral de esta población. Todos los niños en el albergue deben ser ayudados a sentirse a salvo y seguros. El albergue debe asegurar que todos los niños tengan la libertad necesaria y la motivación para alcanzar sus logros y desarrollo.
- **Salud y servicios de salud:** Todos los niños tienen derecho, desde su nacimiento, a disfrutar de un buen estado de salud física y mental, a ser atendidos por médicos prontamente de requerirlo, y a recibir tratamiento para resolver cualquier problema de salud que los aquejen.
- **Educación e igualdad de oportunidades:** Es obligación del Estado fomentar la educación y el desarrollo de todos los niños con igualdad de oportunidades. Deberán adoptarse medidas para que todos los niños, niñas y adolescentes asistan regularmente a la escuela.
- **Relaciones y contacto con el padre y la madre:** Todos los niños tienen derecho a mantener de forma regular y permanente relaciones personales y contacto directo con el padre y la madre, a pesar de estar separados de éstos, a menos que esta relación afecte negativamente el interés superior del niño.

- **Participación de los niños:** El albergue debe contar con un ambiente participativo donde los niños son consultados sobre las decisiones que les afectan. De acuerdo a su edad y madurez, los niños tienen derecho a participar en las decisiones.
- **Integridad personal:** Todos los niños tienen derecho a la integridad personal, al respeto a su dignidad, a la inviolabilidad de la integridad física, psíquica, moral y sexual, a la preservación de su imagen, identidad, autonomía de valores, ideas, creencias, espacio y objetos personales.
- **Protección:** Todos los niños tienen derecho a ser protegidos contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, incluido el abuso sexual.

ELEMENTOS CONCEPTUALES

HOGAR COBIJA.- Centro de acogimiento dependiente del Servicio Departamental de Gestión Social del Departamento Pando, que es la instancia técnica departamental de política social del Gobierno Departamental Autónomo de Pando.

CENTRO DE ACOGIMIENTO.- Servicio de residencia temporal como medida excepcional de protección. Consiste en asegurar atención integral a lactantes, niños, niñas y adolescentes, a través de: alojamiento, asistencia integral de salud, escolarización y cualquier otra acción que contribuya a su desarrollo integral mientras persista la medida excepcional.

CUIDADO PARENTAL.- Recibir cuidados y atención de parte del padre y/o de la madre.

ESTUDIO PSICO-DINÁMICO.- Se refiere a la evaluación emocional de una persona a través de la aplicación de pruebas psicológicas.

INSTITUCIONALIZACIÓN DE NIÑOS Acoger a un niño en una institución para su protección y cuidado. Esta medida se caracteriza como excepcional y transitoria, pues constituye el último recurso para garantizar desde el Estado la protección de los niños, niñas y adolescentes.

PROTOCOLO.- Conjunto de acciones y procedimientos para lograr una meta determinada.

RESILIENCIA.- La capacidad que permite al ser humano enfrentarse con éxito a todo tipo de adversidades.

SISTEMA DE PROTECCIÓN INTEGRAL DE LA NIÑEZ.- Conjunto y articulación de leyes, políticas, normas y servicios necesarios en todos los ámbitos sociales, especialmente en el ámbito de bienestar social, la educación, la salud, la seguridad y la justicia, para prevenir y responder a los riesgos relacionados con la protección y restituir derechos vulnerados de toda la población infantil y adolescente.

LA RUTA CRÍTICA

Se ha definido una Ruta Crítica que muestra una secuencia de actividades desde que ingresa la niña, niño o adolescente (NNA) hasta que sale del “Hogar Cobija” dependiente del Servicio Departamental de Gestión Social de Pando SEDEGES. Esta Ruta Crítica se ha diseñado para seguirse en los casos en que los niños⁴ tengan familia y las condiciones familiares y jurídicas permitan la reinserción. Esta actividad de reinserción familiar, en todos los casos, deberá ser coordinada con la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, en el marco de lo establecido por el Código Niña, Niño y Adolescente (CNNA).

Para los casos de niños abandonados sin opción de reinserción familiar, se omitirán las estrategias referidas a la reinserción familiar, pudiendo mantener las demás actividades referidas a su cuidado. A los mismos se les facilitará el apoyo jurídico legal para procurar su adopción conforme a los procedimientos del CNNA.

El objetivo final de la labor del Hogar Cobija es lograr la reintegración del niño con su familia nuclear o extendida o la integración a una familia adoptiva.

Se destaca la importancia de sensibilizar al personal que trabaja con los NNA acerca de la difícil situación por la que atraviesa el niño al estar institucionalizado, por lo que es necesario su trato con empatía en todo momento.

Se debe tomar en cuenta que estar lejos de su familia, o sin familia, sitúa al niño en un estado de vulnerabilidad frente a diferentes tipos de abuso, por lo que en el Hogar Cobija no se debe permitir el maltrato.

Debido a la situación de vulnerabilidad del niño por no tener el cuidado de los padres, tener traumas emocionales de arrastre, estar ansiosos de ser queridos y protegidos y encontrarse a expensas de personas adultas extrañas para ellos y ellas, por lo que el trabajo en el Hogar Cobija debe ser muy sensitivo.

⁴ Eventualmente se utiliza el término “niño” a fin de facilitar la lectura para referirnos al niño, niña y/o adolescente

Esta **Ruta Crítica** desarrolla tres importantes momentos:

1. La fase de **ingreso o acogida**.
2. La fase de **permanencia**.
3. La fase de **salida**.

1. LA FASE DE INGRESO O ACOGIDA

Toda admisión para la permanencia de un niño en el Hogar Cobija debe estar respaldada por una orden judicial o una solicitud de ingreso de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia (DNA). La decisión de institucionalizar a un niño deber ser tomada por el Equipo Interdisciplinario de la DNA después de un cuidadoso análisis de su situación. En ningún caso debe remitirse a un niño porque la familia así lo decide. Todo niño necesita crecer en una familia.

1.1 El rol del/la Orientador/a

Cuando el NNA entra al Hogar Cobija, llega con un cúmulo de emociones, el miedo, la incertidumbre, la tristeza y muchas veces la rabia desplazada hacia otras figuras. Puede ver el Hogar Cobija como un lugar de castigo donde lo han privado de su familia, de sus amigos, de su escuela, de sus cosas.

Es común que pueda no entender por qué está allí e incluso sentirse confuso. El ingreso del NNA al Hogar Cobija debe ser manejado de forma sensible y planificada. El sentimiento de soledad del NNA puede ser abrumador. Es aquí donde se propone la Orientadora, quien debe ser una persona entrenada para recibir al niño.

Perfil:

El/la Orientador/a puede ser trabajador/a social, psicólogo/a o psicopedagogo. Su característica principal es la empatía, además de la constancia y el deseo de ayudar. Debe ser una persona sana emocional y físicamente. Representa una réplica de un miembro de su familia, deberá ser el enlace entre el niño y el resto del personal del Hogar Cobija.

Esta persona deberá ser constante, visitar al NNA diariamente durante las primeras dos semanas, acompañarlo en el proceso de adaptación y proveerle una inducción al ambiente del Hogar Cobija.

Se recomienda que el Hogar Cobija tenga, de acuerdo a su población, uno o más Orientadores.

Rol que desempeña:

- El/la Orientador/a se presenta al NNA como una persona que lo va a acompañar durante su estadía en el Hogar Cobija, debe explicarle al NNA con palabras sencillas y empáticas las razones por las cuales ha sido admitido. Debe contestar las preguntas que tenga el NNA con sinceridad, procurando no lastimar al niño, proveyendo esperanza.
- Esta persona lo presenta al resto del grupo de niño y al personal, le muestra el Hogar Cobija, le explica cómo funciona, cuáles son los recursos que tiene disponible y cómo puede acceder a ellos.
- Le explica y lo acompaña al proceso de evaluación tanto física, psicológica, social y educativa.
- El/la Orientador/a asiste al niño en cualquier situación que se le presente, incluyendo el retorno a su familia o la acogida en una familia adoptiva.
- El/la Orientador/a se preocupa por las necesidades y temas del niño a su cargo.
- El/la Orientador/a llevará un registro de visitas donde colocará las fechas, actividad compartida y observaciones. Estas observaciones se encaminarán a la adaptación del niño. Si observa algún indicio de abuso o alguna dificultad, lo anotará y lo pondrá en conocimiento con la Directora del Hogar Cobija, para futuras decisiones.
- Una vez que el niño haya sido evaluado en cada una de las áreas, el Orientador coordinará con el NNA el plan de atención.

1.2 Evaluación del niño

Cada informe de evaluación, tanto el físico, el psicológico, el social y educativo, deberá incluir conclusiones y recomendaciones, además de un plan de acción dirigido a mejorar la situación del NNA.

Cada niño dispondrá de un archivo con fotografía reciente incluida, y los siguientes formularios actualizados:

- Registro de ingreso.
- Ficha Kardex
- Guía de inducción.
- Informe de salud física y plan de atención.
- Informe psicológico y plan de atención.
- Informe social y plan de acción
- Informe pedagógico y plan de acción
- Orden judicial o solicitud de ingreso
- Reporte de accidente o incidente.
- Registro de medicamentos (si se aplica).
- Guía en caso de abuso sexual (si se aplica).

El archivo de cada niño será guardado en un lugar seguro. La información será compartida únicamente con los profesionales a cargo del NNA y estará a cargo de la TRABAJADORA SOCIAL. **Esta información debe manejarse como confidencial.**

1.2.1 Evaluación física

Todo niño acogido en el Hogar Cobija deberá ser evaluado físicamente durante la primera semana de estadía.

La evaluación física estará a cargo del Médico del Hogar Cobija. Este deberá elaborar un informe de salud del NNA, llenando un formulario para este propósito y copia de los resultados. Estos se adjuntarán en el archivo del NNA. Los exámenes físicos recomendados:

- Hemograma completo.
- Control de talla y peso.
- Radiografía del tórax.
- Control de vacunas.
- Colesterol.

- Glucosa.
- Presión arterial.
- Estado de la cavidad bucal.
- Visión y oída (apropiada para la edad).
- Examen físico.

Un análisis de sangre permite descartar anemia, etc. Igualmente, se recomienda en NNA cuyas historias implican abuso sexual, aplicar pruebas de infecciones de transmisión sexual, VIH o Sida y pruebas de embarazo en niñas adolescentes. Esto permitirá establecer un plan de salud acorde con sus necesidades y condición.

1.2.2 Evaluación psicológica

Todos los NNA que llegan a los centros de acogida traen consigo algún grado de traumas emocionales. Es importante definir, a través de la aplicación de pruebas psicológicas, cuáles son los efectos del abuso y abandono en cada NNA.

La aplicación de las pruebas psicológicas solamente debe ser realizada por el/la psicólogo/a, siendo sus resultados manejados con confidencialidad. Las pruebas psicológicas permiten establecer las metas de tratamiento a corto, mediano y largo plazo, además que proveen un marco de referencia para orientar el manejo de posibles conductas inapropiadas de los NNA.

Los resultados de esta evaluación estarán registrados en un formulario de Informe psicológico.

Entre las pruebas psicológicas más usadas cabe mencionar:

- Test del Dibujo de la Figura Humana de Machover
- HTP (Casa - Árbol – Persona)
- Test del Dibujo de la Familia
- Cuentos de Madelleine Thomas
- Inventario de Depresión Infantil (CDI)
- Test de Apercepción Temática para Niños (CAT)

- WISC- IV
- Escala de Ansiedad Manifiesta en Niños (CMAS-R)
- Escala abreviada de Nelson Ortiz

2. LA FASE DE PERMANENCIA

Una vez que se haya realizado la evaluación y completado los planes de cuidado de salud física y psicológica, el NNA se incorporará a los programas de atención que lleva el Hogar Cobija los mismos estarán a cargo del **ÁREA SOCIAL**, por lo cual esta área deberá contar con el apoyo de una o más asistentes con formación en el área de Trabajo Social. En esta fase se realizará las evaluaciones y el diagnóstico social pertinentes. En la Ruta crítica se ha incluido, en el segundo momento, la fase **PERMANENCIA**. Los programas de atención deberán incluir familia, la promoción de la salud física, la recuperación emocional y educativa.

2.1. Evaluación social

2.1.1. Diagnóstico Social

Mediante este procedimiento se hace un juicio interpretativo de la situación social del NNA y su familia, a partir del análisis de sus características y necesidades, lo que permite determinar el tipo de intervención más adecuado para modificar las situaciones que presentan y que son susceptibles de mejora. Este diagnóstico contribuye al diagnóstico integral del NNA y da las pautas para la intervención en esta área.

2.1.1.1 Dinámica de la Familia

La dinámica de la familia deberá ser evaluada, la Trabajadora Social podrá realizar la evaluación familiar.

Esta evaluación proporcionará información para establecer el plan de trabajo familiar que se desarrollará en el Hogar Cobija, con miras a fortalecer a la familia para la reunificación con el NNA. En el área de Trabajo Social se recomienda lo siguiente:

- **Test de Apgar familiar:** El APGAR familiar sirve para diagnosticar una posible disfunción familiar y establecer los parámetros por los cuales la salud funcional de la familia pudiera ser medida.
- **Genograma:** Un genograma es un formato para dibujar un árbol genealógico que registra información sobre los miembros de una familia y sus relaciones sobre por lo menos tres generaciones. Muestran la información familiar en una forma que provee de un vistazo rápido de patrones familiares complejos y una fuente rica de hipótesis acerca de cómo un problema clínico puede estar conectado con el contexto familiar y la evolución del problema y del contexto con el tiempo. Permiten graficar la estructura de una familia. Y las relaciones entre sus miembros.
- **Ecomapa:** El ecomapa es una gran ayuda visual para el Trabajador Social en la comprensión del entorno en que se desarrolla la vida de las familias a su cargo. Su uso rutinario tiene el propósito de representar la familia y sus contactos con sus sistemas, es decir, con el ambiente que les rodea: la familia extensa, el trabajo, la recreación, la educación, los servicios de salud, las instituciones educativas, la religión, etc.

2.2. Evaluación pedagógica

La evaluación pedagógica de NNA en etapa de estudio, debe establecer los antecedentes de la educación formal que haya recibido con anterioridad a su ingreso al Hogar Cobija. Es importante determinar si asistía regularmente a alguna unidad educativa y si se encuentra en un nivel escolar acorde a su edad, para realizar el plan de apoyo educacional necesario.

2.3 Atención a la familia

El Hogar Cobija, en coordinación con la DNA y a través de personal capacitado, deberá favorecer la reunificación del NNA con su familia. Para esto, es importante motivar a la familia para que visite semanalmente a su NNA. En casos de maltrato infantil, las visitas deberán ser supervisadas y documentadas a través de la Trabajadora Social. Estas notas se adjuntarán en el archivo de cada NNA y servirán para establecer el plan de intervención familiar.

El/la Orientador/a llamará a la familia, en compañía de la Trabajadora Social o Psicóloga y concertará reuniones de evaluación y seguimiento. En casos de abuso infantil, el Hogar Cobija 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.

Todas las familias de los NNA que requieren acogimiento presentan serios problemas que ponen en riesgo la integridad física y emocional de los NNA. En muchos casos, la adquisición de habilidades y destrezas favorece el sano desarrollo de una nueva relación paterno o materno filial.

Charlas para padres y madres, tales como crianza, disciplina saludable, etapas de desarrollo, comunicación, prevención de violencia hacia los NNA y control de enojo, son indispensables. Luego de participar en las charlas para padres y madres, se realizarán sesiones de terapia familiar, cuya duración va a depender de la severidad del caso.

El plan de atención familiar se establece en las recomendaciones contenidas en el Informe de Evaluación Familiar. En los casos en los que el NNA es acogido por la familia extendida, en coordinación con la DNA se hará una evaluación para establecer las necesidades de este núcleo familiar para criar al NNA.

En todos los casos donde los NNA han sido ingresados al Hogar Cobija por haber sido víctimas de maltrato de parte de sus padres, padrastros o madres, la reunificación con la familia deberá tratarse con especial cuidado.

Simultáneamente a la participación de la familia en las charlas y sesiones de terapia familiar, el área de Trabajo Social realizará visitas domiciliarias para conocer la realidad del ambiente en el hogar del NNA.

2.4 Promoción de la salud física

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.

Atendiendo a la salud física del NNA, el Hogar Cobija tendrá un plan nutricional y las comidas se planearán con anticipación, considerando los grupos nutricionales básicos.

2.5 Recuperación emocional y educativa

La salud emocional del NNA se atenderá cumpliendo con las recomendaciones anotadas por el/la psicólogo/a en el Informe de evaluación psicológica. Y en caso de ser necesario participar de sesiones de psicoterapia en la misma Institución con apoyo de instituciones del municipio (Defensoría de la Niñez y Adolescencia, Universidad Amazónica de Pando y, Juzgado de la Niñez y Adolescencia).

El Hogar Cobija deberá incluir programas de prevención de abuso sexual y de todo tipo de violencia, emocional, verbal, física, acoso entre pares o bullying, como parte de su currículo de atención.

El programa de prevención de abuso sexual deberá cumplir con los siguientes objetivos específicos:

- Concienciar al personal del Hogar Cobija sobre la problemática del abuso sexual infantil.
- Capacitar al personal sobre cómo prevenir el abuso sexual y favorecer conductas adecuadas entre los NNA.
- Enseñar al NNA cómo protegerse en situaciones de riesgo de abuso sexual desarrollando habilidades para la vida:
 - Desarrollar autoestima en niños y niñas.
 - Favorecer la asertividad.
 - Facilitar la expresión de sentimientos
 - Mejorar la comunicación.
 - Resaltar la unicidad del cuerpo.
 - Aprender los planes de seguridad y de emergencia.
 - Diferenciar secretos y formas de tocar.
 - Reconocer las personas de confianza.
 - Resolver conflictos.

- Preparar a las familias y a las personas responsables del cuidado del NNA, para que lo protejan más eficientemente.
- Divulgar y promover los derechos de los niños y niñas.
- Romper el silencio.
- Identificar casos y referirlos para tratamiento temprano, mejorando el pronóstico y deteniendo el abuso.

Muchos NNA que llegan al Hogar Cobija sufren de ansiedad, por lo que se recomienda que el Hogar Cobija promueva la práctica de técnicas de relajación.

En el Hogar Cobija se promoverán programas psico-educativos que desarrollen habilidades en los NNA. Además, se ejecutarán programas para el desarrollo de autoestima y asertividad, para la resolución de conflictos, para la toma de decisiones y la fijación de metas, considerados de gran importancia, sobre todo para la población pre y adolescente.

Por otro lado, en la fase de recuperación emocional y educativa se toma en consideración que todo NNA en edad escolar deberá asistir a la escuela, toda vez que el no asistir a la escuela aumenta sus sentimientos de minusvalía y exclusión y atenta contra su derecho a la educación. Siendo así, no debe existir ninguna excusa para que un NNA no asista a la escuela.

Para que el personal del Hogar Cobija garantice el **derecho a la educación de los niños** que acoge, 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.

3. LA FASE DE SALIDA

Aunque la salida del NNA del Hogar Cobija se realiza a través de una decisión judicial, el Equipo Multidisciplinario deberá realizar las recomendaciones pertinentes de acuerdo a cada

caso. Siempre debe considerarse el interés superior del niño. La meta ideal es la reinserción familiar, cuando es posible, a la cual se podrá llegar una vez se complete la fase de atención a través de los programas familiares y de preparación con la familia. La fase de preparación deberá comenzar al completar la familia los programas de atención familiar.

3.1 Reinserción familiar

Aunque la decisión de la reinserción del NNA a la familia depende de aspectos legales y de las gestiones de la DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA, se recomienda continuar trabajando con la familia, siempre y cuando las características del caso lo permitan, tan pronto como se termina la fase de atención familiar.

En la FASE DE PREPARACIÓN, se deberán evaluar las condiciones de riesgo de cada NNA, por lo que, antes de recomendar la reunificación, se debe tener la seguridad de que la integridad física y emocional del NNA estará salvaguardada. Aspecto que debe ser supervisado por la Trabajadora Social y el Abogado, en base a un informe remitido por la DNA.

En esta fase se valorará la capacidad de otros miembros de la familia de acoger al NNA, por lo que sesiones de terapia familiar con el NNA y la familia son altamente recomendables para manejar las emociones que conlleva la reunificación.

En este momento, las familias ya han participado de los programas de atención familiar que dispone el Hogar Cobija y han aprendido formas relacionales más sanas. Si la familia nuclear no presenta las fortalezas para acoger al NNA, la segunda opción es la familia extendida. Aspecto que deberá ser coordinado con la DNA.

En esta fase, no solamente se prepara a la familia, sino también al NNA. Aquí retoma importancia la figura del/la Orientador/a, quien le explica al NNA qué esperar, cómo manejar situaciones de estrés y a quién recurrir en casos de riesgo.

3.2 Monitoreo y seguimiento

Una vez que el NNA se ha reunificado con la familia y en coordinación con la DNA, se recomienda un programa de seguimiento por espacio de seis meses, que deberá realizar el personal técnico de la DNA. Previa coordinación con el SEDEGES, esta actividad podrá ser apoyada por el personal técnico del Hogar Cobija.

En este programa se realizan visitas domiciliarias quincenales los primeros dos meses. Los siguientes cuatro meses se realizarán visitas mensuales hasta completar los seis meses. Estas visitas podrán ser realizadas por una Trabajadora Social o Psicóloga del Equipo Interdisciplinario.

Estos profesionales conversarán con el NNA y con la familia, y se asegurarán de que el NNA reciba un buen trato y que sus derechos sean respetados. Además, serán responsables de revisar el control de salud, reafirmarán el compromiso de la familia en su recuperación y se asegurarán de que el NNA permanezca en la escuela. De observarse alguna anomalía, el o la profesional deberá denunciarlo a las autoridades competentes. Estas visitas serán documentadas a través de informes que adjuntaran en el expediente de cada NNA reunificado. Finalmente, al cabo de los tres meses se cierra el caso.

Cuando no es posible la reinserción, surge la figura de la ADOPCIÓN, figura jurídica que permite satisfacer el derecho de todos los NNA a tener una familia. Se recomienda la misma preparación y seguimiento con la familia adoptiva, siempre teniendo presente el interés superior del niño.

GUÍA DE INDUCCIÓN

La Orientadora utilizará esta guía luego del primer contacto con la niña, niño o adolescente (NNA) a su cargo, con el propósito de facilitar la adaptación del mismo al Hogar Cobija. Utilice un tono de voz amigable y muéstrole empatía en todo momento.

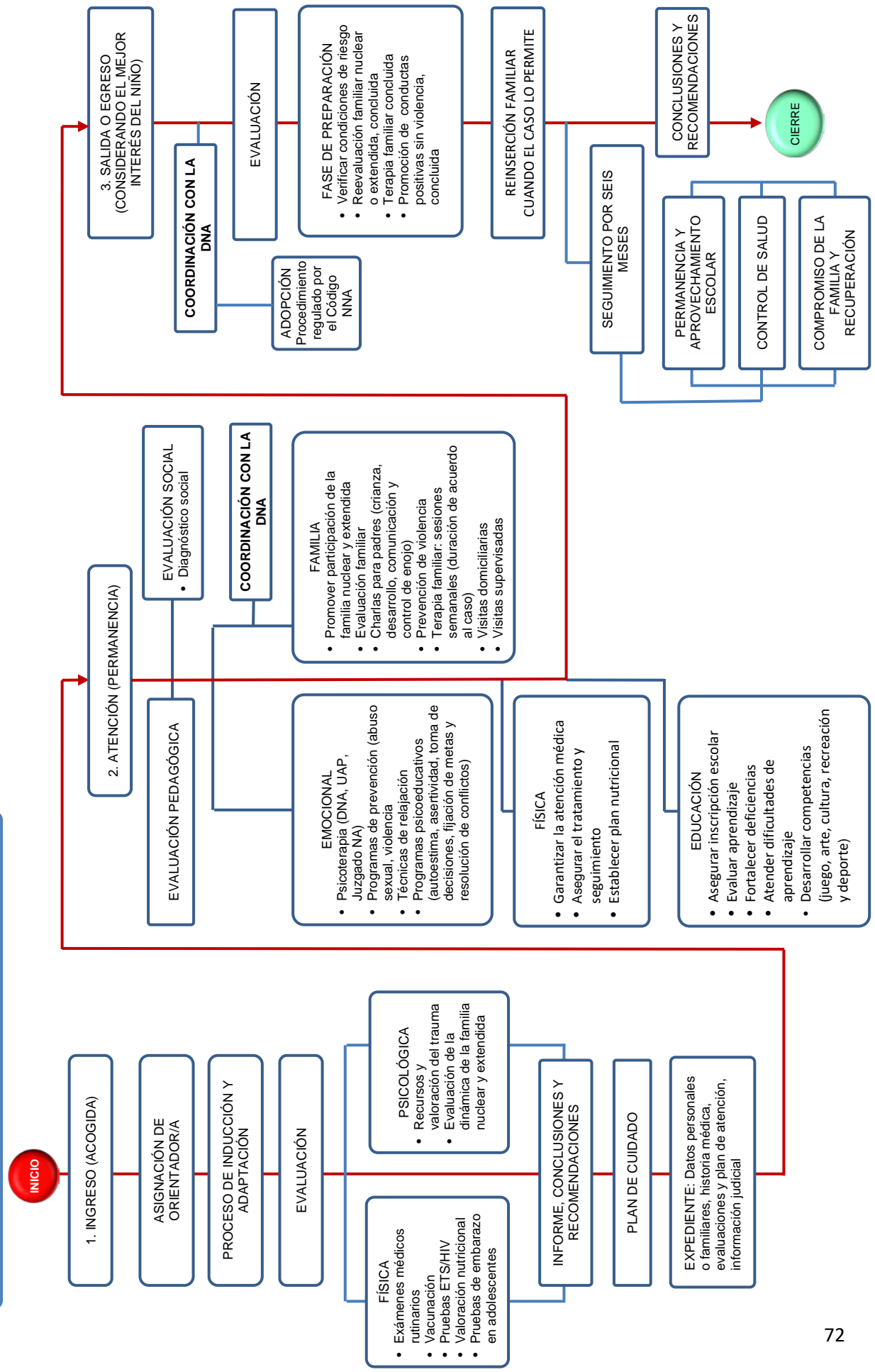
Deberá seguir los siguientes pasos para la inducción del NNA recién ingresado.

- Preséntese: dígame amablemente su nombre y cuál será su rol en la vida del niño mientras permanezca en el Hogar Cobija.
- 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 Hogar Cobija. Use palabras sencillas y cuidadosas.
- Permítale expresar sus emociones.
- No minimice el impacto que puede tener en el NNA estar en el Hogar Cobija.
- Acompañelo de forma empática y afectuosa.
- Recorra con el NNA el Hogar Cobija.
- Preséntele a los otros NNA y al personal.
- Infórmele cómo acceder a los recursos y servicios.
- Explíqueme cómo será el proceso de evaluación.
- Infórmele sobre las actividades y programas en los que podrá participar.
- Visítelo diariamente las primeras dos semanas. Permítale sentirse acompañado.

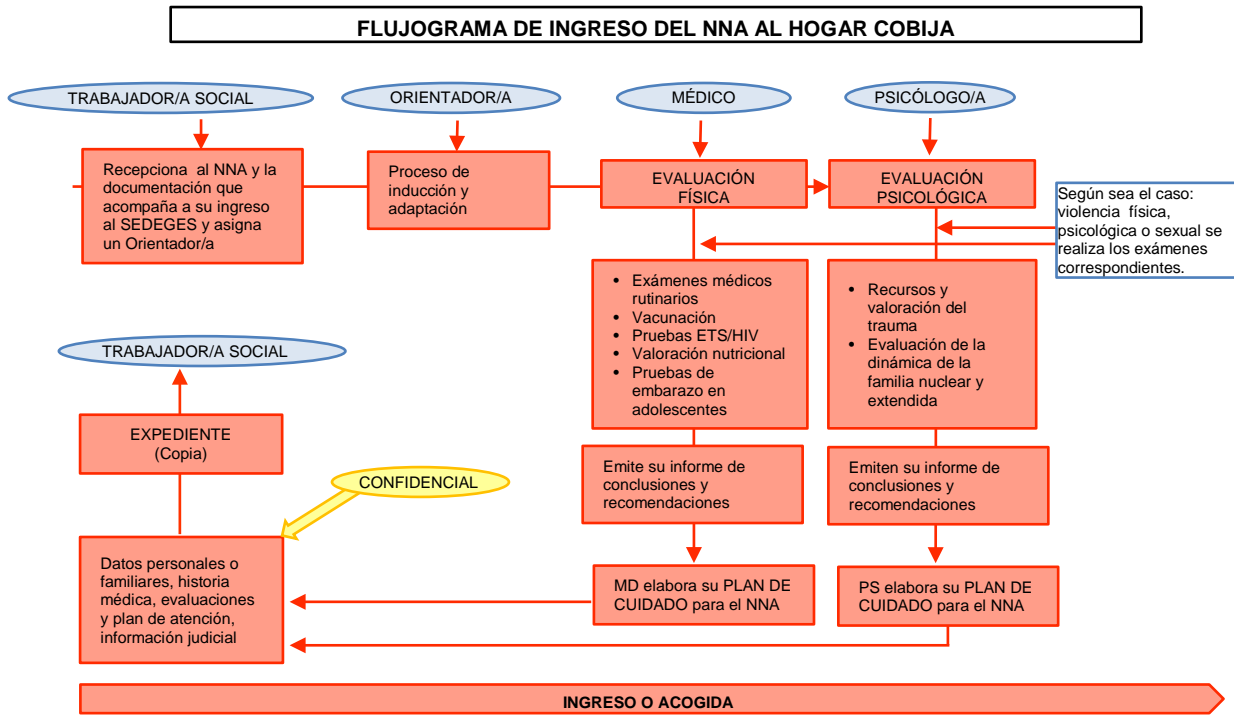
Observaciones:

.....
.....

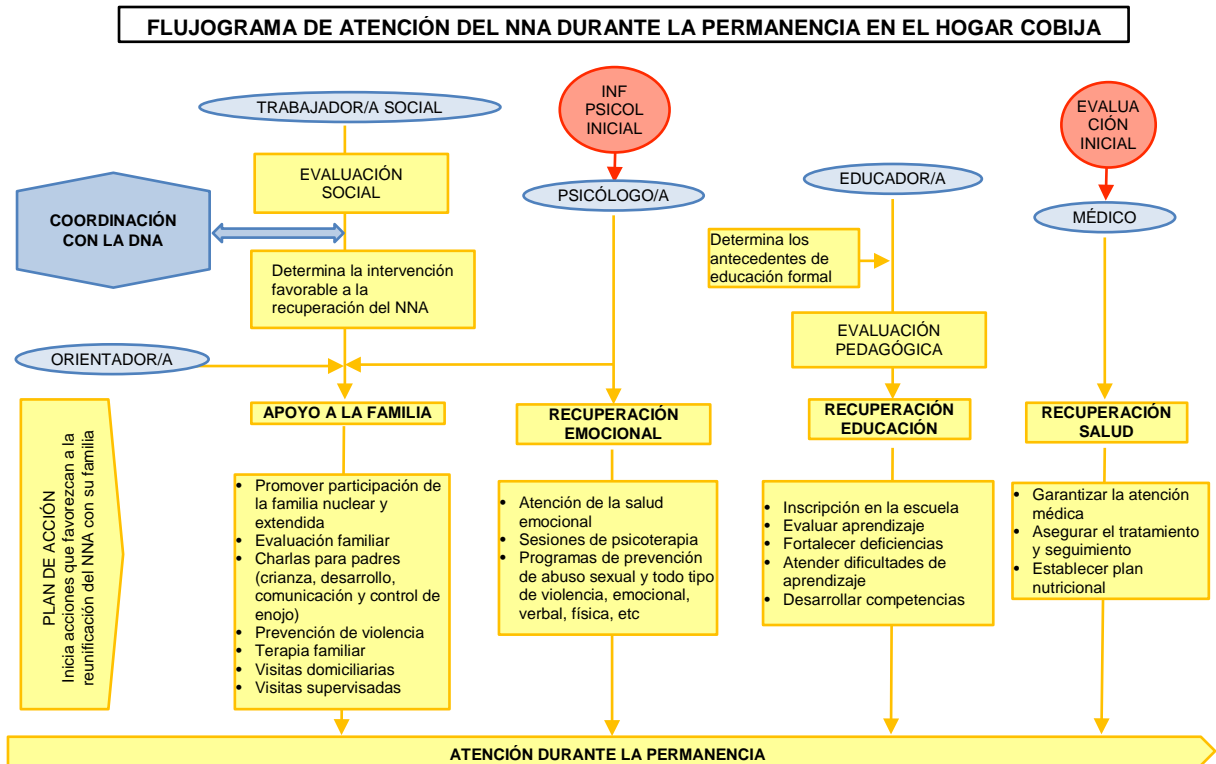
RUTA CRÍTICA HOGAR COBIJA



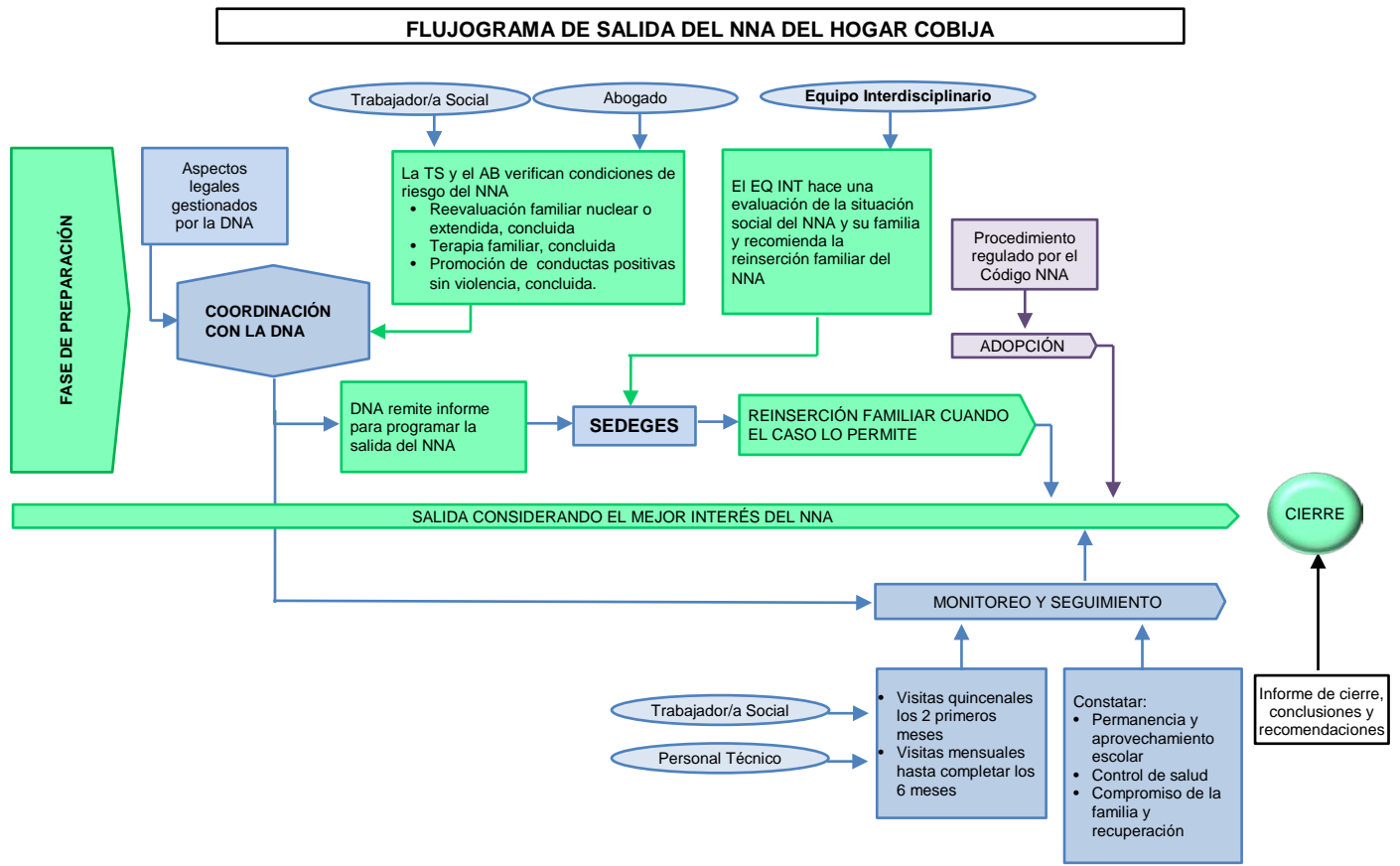
FUENTE: Elaboración propia



FUENTE: Elaboración propia



FUENTE: Elaboración propia



FUENTE: Elaboración propia

CAPÍTULO V

5.1 Conclusiones

Del trabajo realizado para la propuesta de una guía protocolar para la atención a la niña, niño y adolescente del Hogar Cobija, se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

Primera fase.-

La sistematización de la información obtenida en las entrevistas al Equipo Interdisciplinario del SEDEGES y al Director y Trabajadora Social de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, y la observación del contexto en que se desarrollan las actividades de atención a los internos, permitió realizar el diagnóstico necesario para determinar las limitaciones que se atraviesan en la atención a niñas, niños y adolescente internos en el Hogar Cobija.

El diagnóstico demuestra que la Institución cuenta con los profesionales idóneos para realizar la atención a los internos del Hogar Cobija, sin embargo estos recursos humanos son insuficientes tomando en cuenta que los mismo atienden, además, a la población de adolescentes con responsabilidad penal y a los internos del Hogar del Adulto Mayor, cuyos centros actualmente funcionan en el mismo inmueble del SEDEGES bajo administración directa.

En lo normativo, la Institución dispone de una ruta crítica contenida en la Resolución Interna 001/2016 (Anexo 3), que describe únicamente los lineamientos básicos de atención a los internos, referidos al ingreso, los informes y el seguimiento.

En el marco de las deficiencias técnicas se encontró que, al no existir un procedimiento o protocolo para la atención a los internos, varias actividades se realizan de manera aleatoria, es decir no existe un criterio homogéneo respecto a cuales serían los procedimientos más idóneos a la hora de considerar el interés superior del niño. Consecuentemente, en muchos

casos existe una dispersión de esfuerzos, algunas veces con una sobrecarga de labores para algunos funcionarios y con la imposibilidad de poder ser “más eficientes” para otros funcionarios.

Segunda fase.-

Las labores de atención a los internos se desarrollan básicamente en tres etapas, la referida al ingreso que es un periodo que se desarrolla durante los primeros días a partir de la remisión de la niña, niño o adolescente al SEDEGES para su internación al Hogar Cobija, ingreso que realiza la Defensoría de la Niñez y Adolescencia; este es el momento más importante para el ambientamiento del interno ya que este trae consigo un cúmulo de emociones negativas. La internación no se debe confundir con la tenencia temporal que alguna vez realiza el SEDEGES, cuando la policía u otra persona ingresa un niño extraviado.

La siguiente etapa es la permanencia en sí de la niña, niño o adolescente interno en el Hogar Cobija, es aquí donde se desarrolla las acciones necesarias que buscan la recuperación del interno, principalmente con la atención de los factores de riesgo biológicos, psicológicos y sociales, además de las labores para fortalecer a la familia del interno.

Esta internación concluye en la etapa de salida, en donde se destaca la importancia de preparar al interno para la reunificación con su familia, cuando esto es posible, o para su adopción. En el primer caso, tiene gran relevancia la aplicación de un plan de reinserción familiar, labor que actualmente está bajo la responsabilidad de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia y eventualmente se solicita el apoyo al SEDEGES. Sin embargo, esta labor de reinserción familiar se considera estratégica ya que de otro modo se corre el riesgo de la recurrencia de los casos si no se fortalece el medio en donde se originaron las causas de la internación de la niña, niño o adolescente.

El trabajo realizado ha sido desarrollo bajo el enfoque cualitativo y ha utilizado la metodología de investigación acción participativa. Basada en esta metodología la propuesta de la guía protocolar ha tomado en cuenta que, cada una de estas etapas mencionadas sean cuidadosamente atendidas para lo cual han sido sistematizadas, tomando en cuenta la Ruta Crítica de la atención, y describiendo las actividades a seguir, a fin de asegurar que cada etapa

complete un circuito desde su inicio hasta su cierre, que además permita un seguimiento del caso aun después de la salida del Hogar Cobija. También destaca la importancia del Trabajo Social en la intervención como actor estratégico en las políticas sociales del SEDEGES y particularmente en la atención de la niñez y adolescencia, en situaciones de riesgo, cuando es internada.

Tercera fase.-

La elaboración de la guía protocolar ha sido desarrollada con la participación de seis componentes del Equipo Interdisciplinario, mediante mesas de trabajo que sirvieron de espacios de formulación, análisis y discusión de los procedimientos para la recuperación de la niña, niño o adolescente que es internado en el Hogar Cobija; a partir de los insumos obtenidos del diagnóstico y de la revisión bibliográfica, principalmente las Directrices de la ONU y los modelos de centros de acogida de otros países de América Latina adecuados al contexto del servicio que presta el Hogar Cobija y el Código Niña, Niño y Adolescente.

En el desarrollo de una plenaria realizada por el Equipo Interdisciplinario, fue aprobado y validado el documento final, siguiendo las formalidades del caso. Finalmente, esta validación fue ratificada por la Directora del SEDEGES con lo cual se cumplió con los objetivos planificados para la ejecución del Trabajo Dirigido.

5.2 Recomendaciones

En base a los resultados obtenidos en este Trabajo Dirigido, se hacen las siguientes recomendaciones.

Se recomienda que, para la atención a la niña, niño o adolescente interno en el Hogar Cobija se tomen en cuenta aspectos con proyecciones más allá de la labor de acogimiento. Por lo que los programas de atención deben dar especial importancia al fortalecimiento de la familia del niño acogido y a la atención oportuna de los factores de riesgos (biológicos, psicológicos y/o sociales) que condujeron a su internación; para lo cual además se recomienda, en toda circunstancia, tomar en cuenta las “Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado

de los niños”, señaladas en el presente documento, en todo proceso de planificación, ejecución y seguimiento de los programas señalados.

Elaborar un plan de fortalecimiento institucional, en el cual se programe la implementación de la Guía Protocolar elaborada en el presente Trabajo Dirigido. Así mismo, se incluya en el plan el reforzamiento del equipo interdisciplinario, principalmente el área técnica de Trabajo Social, con el incremento de profesionales y/o técnicos necesarios para la implementación de los programas de atención sugeridos para los internos del Hogar Cobija.

Elaborar un plan de fortalecimiento institucional dirigido a implementar programas enfocados a trabajar en la reinserción familiar y cuando sea procedente en la adopción. En el caso de la reinserción familiar es imprescindible contar con programas de apoyo a los padres en el ejercicio adecuado del rol parental. Dichos procesos deben realizarse con valoraciones técnicas sobre las capacidades reales de la familia para fortalecer el vínculo con la niña, niño o adolescente, facilitando programas de acompañamiento social y psicológico orientados a la promoción de la preservación familiar.

La atención de los niños debe ser individualizada, atendiendo en forma diferenciada los casos, enfocando sus esfuerzos en la atención a la familia biológica o ampliada. La intervención debe permitir establecer no solamente el origen del niño y los factores de vulnerabilidad, sino también la atención que necesita tanto social, psicológica y médica en plazos razonables.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS:

Alberich Nistal, T. (2008). IAP, Redes y mapas sociales: Desde la investigación a la intervención social. (U. d. Huelva, Ed.) Portuaria, VIII(1), 131-151.

Ander-Egg, E. (2003). *Repensando la Investigación-Acción Participativa* (Cuarta ed.). Argentina: Lumen Hvmanitas.

Doncel, L. V. (2011). *Sociologías Especializadas I* (Vol. 1). Madrid: Dikinson.

EGGP & UNICEF. (2016). Sistema Plurinacional Integral de la Niña, Niño y Adolescente. Estrategias de Formación y Capacitación. La Paz, Bolivia: Marcas Asociadas SRL.

Fuentesalz, C., Icart, M. T., & Pulpon, A. M. (2006). Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y tesina. (P. i. Barcelona, Ed.) España: Gráficas Rey, S.L.

Icart, M. T. (2012). Como elaborar y presentar un proyecto de investigación, una tesina y una tesis. (U. d. Edicions, Ed.) Barcelona: Graficas Rey.

Inhelder, B. (2007). Psicología del Niño (17 ed.). Madrid: Morata.

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables [MIMP]. (2012). Manual de Intervención en Centros de Atención *Residencial de niños, niñas y adolescentes Sin Cuidados Parentales*. Lima, Peru: Hilmart S.A.

Quintero, A. (1997). *Trabajo Social y procesos familiares*. Buenos Aires, Argentina: Lumen Humanitas.

Red Parlamentaria por la Niñez y Adolescencia [RPNA]. (2015). Memoria de la Red Parlamentaria por la Niñez y Adolescencia 2009-2014. Bolivia: Artes Graficas Sagitario.

NORMAS Y LEYES

Asamblea Legislativa Plurinacional. (17 de Julio de 2014). *Código Niña, Niño y Adolescente*. [Ley 548 de 2014]. (Gaceta, Ed.) La Paz, Bolivia.

Constitución Política del Estado [Const.]. (2007). Gaceta.

REVISTAS, BOLETINES E INFORMES:

Chiroque Solano, H. (Octubre de 2005). Promoción de la Infancia y Trabajo Social. *Boletín Electrónico Surá # 111*. Recuperado de www.ts.ucr.ac.cr

Durán Strauch, E., & Valoyes, E. (2009). Perfil de los niños, niñas y adolescentes sin cuidado parental en Colombia. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 7(2). Recuperado de <http://www.umanizales.edu.co/revistacinde/index.html>

Galvez Toro, A. (2002). Revisión Bibliográfica: usos y utilidades. *Revista Matronas Profesión*, 25-31. Recuperado de <http://www.federacion-matronas-profesion/sumarios/i/7384/173/revision-bibliografica-usos-y-utilidades>

Pinheiro, P. S. (2006). *World Report on Violence against Children*. Nueva York: UNICEF.

SEDEGES-PANDO. (2008). Diagnóstico Situacional Actual del Servicio de Gestión Social. Cobija, Bolivia.

Centro Juana Azurduy & UNICEF, (2010). Guía de roles y funciones para la Defensorías de la Niñez y Adolescencia. 1ª,236. Bolivia: PRISA Ltda.

DOCUMENTOS URL:

Alberich Nistal, T. (2008). IAP, Redes y mapas sociales: Desde la investigación a la intervención social. (U. d. Huelva, Ed.) Portuaria, VIII(1), 131-151.

Aldeas Infantiles SOS; RELAF. (2010). *Situación de la niñez sin cuidado parental o en riesgo de perderlo en América latina*. Recuperado el 24 de Octubre de 2016, de https://www.unicef.org/lac/UNICEF_Estudio_sobre_NNA_en_instituciones.pdf

Asamblea General de la Naciones Unidas. (2010). *Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños*. Recuperado de <https://www.unicef.org/spanish/videoaudio/PDFs/100407-UNGA-Res-64-142.es.pdf>

Barranco Exposito, C. (2004). *La intervención en Trabajo Social desde la calidad integrada*. Universidad de Alicante. Recuperado de <http://hdl.handle.net.10045/5592>

Briceño, J., Villegas, M., Rivas, Y., Lobo, E., & Gutierrez, G. (Marzo de 2014). Estrategias Pedagógicas Aplicadas en Física y su Trascendencia en el Acto Educativo. *ACADEMIA*, 13, 21-32. Recuperado de <http://erevistas.saber.ula.ve>

CELCIS. (2012). *Avanzando en la implementación de las “Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños”*. Recuperado de Centre for Excellence for Looked After Children in Scotland: www.directricescuidadoalternativo.org

Chumpitazi, R. d. (2012). Trabajo Científico del Cuarto Congreso Latinoamericano de Niñez, Adolescencia y Familia. *Propuestas de intervención dirigidas al fortalecimiento de capacidades, libre desempeño y participación activa dentro de la sociedad por parte de residentes y egresados/as de CAR*. Lima, Peru. Recuperado de http://www.alamfpyona.f2012.piura.com/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=10&Itemid=24

Defensoria del Pueblo. (2012). *Departamento Pando. Estudio sobre el costo de funcionamiento de Defensorías Municipales de la Niñez y Adolescencia y el Servicio de Gestión Social (SEDEGES) de acuerdo a las atribuciones conferidas por ley*. (UNICEF, Ed.) Bolivia. Recuperado de https://www.unicef.org/bolivia/9_REDNAGES_costo_defensorias_sedeges_Pando.pdf

Gobierno de Cantabria. (Abril de 2008). *Manual de Cantabria, Modelo de Intervención en Acogimiento Residencial*. (D. G. Sociales, Ed.) Recuperado de www.serviciosocialescantabria.org/dgpoliticasociales.es

González, D. (2009). *Análisis de la investigación educativa. Investigaciones basadas en la encuesta.* (S. d. Granada, Ed.)

INABIF. (2006). Manual de Atención Intergal a Niños, Niñas y Adolescentes en los Hogares del INABIF. Perú. Recuperado el 24 de Octubre de 2016, de <http://www.inabif.gob.pe>

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar [ICBF]. (20 de Octubre de 2016). *Bienestar Familiar.* Recuperado de <http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF/bienestar/proteccion/especializados/Modalidades>

Ministerio de Inclusión Económica y Social [MIES]. (2013). *Modelo de Atención de Entidades de Acogimiento de Administración Directa del MIES.* Ecuador. Recuperado de <http://www.inclusion.gob.ec>

Palummo, J. (2013). *La situación de niños, niñas y adolescentes en las instituciones de protección y cuidado de América Latina y el Caribe.* Panama: UNICEF. Recuperado el 01 de Septiembre de 2016, de https://www.unicef.org/lac/UNICEF_Estudio_sobre_NNA_en_instituciones.pdf

Perez Ramirez, A. (2011). *CollegeGrad.com.* Recuperado de <http://www.collegegrad.com/careers/proft41.shtml#nat>

Pineda, J. (27 de Mayo de 2010). *Enfoquejuridico2009.* Recuperado de <http://enfoquejuridico2009>

Pinheiro, P. S. (2006). *World Report on Violence against Children.* Nueva York: UNICEF.

Pinheiro, P. S. (2012). *Informe mundial sobre la violencia contra niños y niñas.* Nueva York. Recuperado de [http://www.unicef.org/lac/Informe_Mundial_Sobre_Violencia_1\(1\).pdf](http://www.unicef.org/lac/Informe_Mundial_Sobre_Violencia_1(1).pdf)

RELAF. (2010). Niños, niñas y adolescentes sin cuidados parentales en América latina. *Contextos, causas y consecuencias de la privación del derecho a la convivencia familiar y comunitaria.* Buenos Aires, Argentina: UNICEF. Recuperado de <https://www.relaf.org/Documento.pdf>

Rojas, G., & Sotomayor, R. (2013). *Intervención del Trabajador Social en el proceso de reinserción social y familiar en los adolescentes infractores del Centro de Internamiento Mixto de Loja*. (tesis de postgrado). Universidad Nacional de Loja, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/3650>

Sánchez, M. (2011). Impacto de la exención de impuestos sobre la renta de las cooperativas sobre la recaudación fiscal del Estado. (U. d. Postgrado), Ed.) Recuperado de pcc.faces.ula.ve/Tesis/Especialidad/Lic.%20Rosa%20M.../CAPITULO%20III.pdf

Save The Children. (2002). *Programación de los Derechos del Niño- Cómo Aplicar un Enfoque de Derechos del Niño en la Programación*. London: Maureen O'Flynn. Recuperado de www.savethechildren.net

UDAPE & UNICEF. (2008). BOLIVIA La respuesta institucional del Estado a la temática de violencia contra la niñez y adolescencia. *Estudio de casos: SEDEGES de La Paz, Cochabamba, Tarija, Santa Cruz y Pando*. La Paz, Bolivia. Recuperado de www.udape.gob.bo/docsociales/sedeges

UNICEF. (2010). *Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños*. Recuperado de <https://www.unicef.org/spanish/videoaudio/PDFs/100407-UNGA-Res-64-142.es.pdf>

Universidad Veracruzana. (Junio de 2012). Facultad de Trabajo Social. *Funciones Laborales de los Trabajadores Sociales*. Mexico. Recuperado de <https://www.uv.mx/personal/eperry/files/2011/05.pdf>

ANEXO 1
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDADES	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
	PRIMERA FASE – DIAGNOSTICO						
1.	Coordinación con autoridades del SEDEGES.						
2.	Reconocimiento del lugar de intervención.						
3.	Elaboración de instrumentos para recolectar información.						
4.	Validación de los instrumentos						
5.	Recolección de información de los procedimientos mediante entrevistas a los profesionales y técnicos del Equipo Interdisciplinario y a funcionarios de la DNA.						
6.	Aplicación de la guía de observación directa						
7.	Sistematización de la información recolectada.						
8.	Determinación de las insuficiencias técnicas en los procedimientos de ingreso, permanencia y salida de NNA del Hogar Cobija.						
9.	Definición de los lineamientos generales para elaborar la propuesta.						
	SEGUNDA FASE – ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA						
10.	Revisión bibliográfica y documental.						
11.	Coordinación con la Dirección y el Equipo Multidisciplinario del SEDEGES						
12.	Planificación para el desarrollo de las mesas de trabajo						
13.	Elaboración y distribución de las notas de atención e invitaciones.						
14.	Desarrollo de las mesas de trabajo						
15.	Diseño de la guía protocolar						
16.	Elaboración de la guía protocolar.						
	TERCERA FASE – VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA						
17.	Realización de la plenaria de los participantes.						
18.	Socialización del trabajo desarrollado en las mesas de trabajo						
19.	Análisis y definición de los ajustes al documento elaborado						
20.	Realización de los ajustes acordados						
21.	Aprobación del documento final en todas sus etapas						
22.	Análisis para determinar la validación del documento final						
23.	Elaboración del acta de aprobación.						
24.	Suscripción del acta de aprobación.						



UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO
Área de Ciencias Sociales y Humanísticas
Programa de Trabajo Social

La preservación de la Amazonia es parte de la subsistencia de la vida, del progreso y desarrollo de la bella tierra Pandeña



Cobija 04 de agosto del 2016
CITE TS - Nº 142/2016

Señora:

Dra. Kheterine Shimokawa V.

SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL
GOBIERNO AUTONOMO DEPARTAMENTAL DE PANDO

Presente.-



Ref. Solicitud de ejecución
 Trabajo Dirigido (SEDEGES)

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a su autoridad, con la finalidad de hacerle conocer que el Programa de Trabajo Social, dependiente del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas de la Universidad Amazónica de Pando, cuenta con estudiantes que han cumplido el 90% de su formación académica, quedando pendiente la ejecución de la Modalidad de Graduación, misma que es a elección de cada universitario.

Ante requerimiento de la Universitaria **LUCIA DORADO MERCADO**, para realizar la MODALIDAD DE GRADUACION DE TRABAJO DIRIGIDO, con la temática "PROPUESTA DE UNA GUIA PROTOCOLAR PARA REGULARIZAR EL INGRESO, PERMANENCIA Y SALIDA DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DEL HOGAR DE COBLJA, DEL SERVICIO DEPARTAMENTAL DE GESTION SOCIAL DE PANDO", **solicitamos a su autoridad el ingreso para el desarrollo de su modalidad de graduación**, en el SERVICIO DEPARTAMENTAL DE GESTION SOCIAL DE PANDO (**SEDEGES**) dependiente de su Secretaria.

Si en caso no hubiese ningún inconveniente con el desarrollo de la Modalidad de Graduación, **solicito a su autoridad designar un profesional afín al área social, para que pueda realizar la supervisión de la universitaria** en el desarrollo de su modalidad de graduación, que según calendario académico deberá **iniciar el 8 de agosto** del año en curso, en los siguientes horarios: Lunes a viernes en el turno de la mañana de 8:30 a 12:00. Hasta el 18 de noviembre del presente año.

- ↔ Adjunto perfil de Trabajo Dirigido
- ↔ Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional

Sin otro particular, y en espera de una respuesta positiva, saludo a Ud.

Atentamente,

[Handwritten Signature]
 Jc. Minerva M. Conde Herrera
 COORDINADORA DEL PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL
 AREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS
 Universidad Amazónica de Pando



ANEXO 2
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
(Notas de invitación, Registro de asistencia, Acta de
validación, Reporte fotográfico)

Cobija, 26 de octubre de 2016

Señora:

Dra. Fabiola Gemma Justiniano Mendez
DIRECTORA DEL SEDEGES-PANDO

Presente.-

Ref.: VALIDACION DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente tengo a bien invitar a su Autoridad a la "**Validación de Instrumentos**" del Trabajo Dirigido que realiza mi persona, como modalidad de graduación del Programa de Trabajo Social de la Universidad Amazónica de Pando, con la propuesta de una "Guía protocolar para regularizar el ingreso, permanencia y salida de niños, niñas y adolescentes del hogar cobija, del servicio departamental de gestión social de pando". Dicha validación se realizara el día **jueves 28 de octubre de 2016, en el campus de la "Universidad Amazónica de Pando Bloque F, Aula 6 a horas 15:00.**

Con este particular motivo a tiempo de agradecer su gentil presencia, aprovecho la oportunidad para reiterarle mis consideraciones más distinguidas.

Atentamente,


.....
Lucia Dorado Mercado
RU 11348

GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE PANDO	
SERVICIO DEPARTAMENTAL DE GESTIÓN SOCIAL	
DIRECCIÓN SEDEGES - PANDO	
RECIBIDO	
FECHA:	27 . 10 . 16 16:41
RECEPCIONADO POR:	
4/6	SECRETARIA

Cobija, 26 de octubre de 2016

Señora:

Lic. Miladis Conde Herrera

COORDINADORA PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

UNIVERSIDAD AMAZONICA DE PANDO

Presente.-

Ref.: VALIDACION DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente tengo a bien invitar a su Autoridad a la "**Validación de Instrumentos**" del Trabajo Dirigido que realiza mi persona, como modalidad de graduación del Programa de Trabajo Social de la Universidad Amazónica de Pando, con la propuesta "Guía protocolar para regularizar el ingreso, permanencia y salida de niños, niñas y adolescentes del hogar cobija, del Servicio Departamental de Gestión Social de Pando". Dicha validación se realizara el día **Jueves 28 de octubre de 2016**, en el "**campus de la Universidad Amazónica de Pando**" Bloque F, Aula 6 a horas 15:00.

Con este particular motivo a tiempo de agradecer su gentil presencia, aprovecho la oportunidad para reiterarle mis consideraciones más distinguidas.

Atentamente,



.....
Lucia Dorado Mercado

RU 11348





UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO
 ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS
 PROGRAMA TRABAJO SOCIAL



REGISTRO DE ASISTENCIA

LUGAR: Aula F-6 de la U.A.P.

FECHA: 23 de Octubre de 2016.

ASUNTO: Validación de instrumentos

Nº	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO QUE DESEMPEÑA	INSTITUCIÓN	CARNET DE IDENTIDAD	FIRMA
1.	F. Ximena Prado Jara	Jefe Movilidad	U.A.P.	4175689 PAU	[Firma]
2.	Miladis Gudiñe	Coord. Trabajo Social	U.A.P.	4281683 Pdo.	[Firma]
3.	Glady's Mamani Latica	Trabajadora Social	SEDEGES	6790467 L.P.	[Firma]
4.	Priscila Yupi Cayá	Trabajadora Social	SEDEGES	4188007 B.H.	[Firma]
5.	Lucía Dorado Mercado	Trabajadora Social	U.A.P.	4206917 P.d.	[Firma]
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					



ACTA DE VALIDACIÓN N°

En la ciudad de Cobija del Departamento Pando, en el "Campus" de la Universidad Amazónica de Pando, Bloque F..., Aula 6.; en fecha ...28/10/2016... desde horas: 15:45 hasta horas: 16:45 se llevó a cabo la validación de ...Instrumentos... de la universitaria LUCIA DORADO MERCADO.

Los temas tratados fueron los siguientes:

1- Revisión de instrumentos
 Guía de observación y entrevistas
 con algunas observaciones que deben ser subsanadas.

Llegando a las siguientes conclusiones:

Los instrumentos van a fortalecer y coadyu-
 van en la elaboración del trabajo.
 Todas las observaciones realizadas por
 los asistentes, deben ser tomadas
 en cuenta.

Para su constancia firmamos al pie de la presente Acta

<u>Nombre y Apellido</u>	<u>Cargo que desempeña</u>	<u>C.I.</u>	<u>Firma</u>
L. Ximena Prado L.	Jefe Modalidad G.	4175689	
Gladys Mamani Larijo	Trabajadora Social	6790467	
Miladis Conde J.	Coord. Trabajo Social	7292600	
Rosela Ojopi C.	TEC. Trabajadora Social Reg. Sede Ges	4188007	

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Evento realizado en el Aula F-6
Universidad Amazónica De Pando



Postulante Lucia Dorado en la socialización de instrumentos



Representantes de la Carrera de Trabajo Social de la UAP, Área Social y Educadora del SEDEGES



Participantes durante la revisión de instrumentos

ANEXO 3
RECOLECCIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE
INFORMACIÓN

**(Resolución interna SEDEGES, Guía de entrevistas, Guía
de observación, Reporte fotográfico)**



RESOLUCIÓN INTERNA N° 001/2016

En resguardo de los principios, valores que rigen nuestra institución y en cumplimiento a la ley 548 y normas internas de la institución, que buscan garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes del hogar, se resuelve:

ARTÍCULO 1. (Objetivo).- la presente resolución tiene como objetivo establecer la ruta crítica del ingreso y egreso de un niño, niña o adolescente del hogar de niños.

ARTÍCULO 2.- (del ingreso).- Al ingreso de un Niño, Niña o Adolescente, debe de ser valorado y/o atendido por el equipo multidisciplinario del SEDEGES compuesto por:

- Área Médica
- Área Psicológica
- Área Social
- Área Odontológica
- Área de Educación

ARTÍCULO 3.- (de los informes).-

I. Al ingreso de un Niño, Niña o Adolescente, el personal de las Áreas mencionadas en el artículo segundo, deben elaborar el informe de ingreso correspondiente.

II. los informes de ingreso y seguimiento deben ser enviados a la Unidad de Asistencia Social y Familia para ser adjuntado al FILE personal de cada NNA.

ARTÍCULO 4.- (del seguimiento periódico).- El personal mencionado en el artículo segundo, debe realizar un seguimiento o valoración de los NNA internos en el Hogar del SEDEGES de manera periódica y remitir los informes correspondiente cada tres meses de acuerdo al párrafo segundo del artículo tercero de la presente resolución o al egreso del NNA.

ARTÍCULO 5.- (del incumplimiento)

El incumplimiento de la presente resolución dará lugar a las sanciones administrativas que correspondan.

ENTREVISTA N° 1
DIRIGIDA AL DIRECTOR DE GÉNERO, GENERACIONAL Y FAMILIA (DNA)
Y JEFA DE UNIDAD DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA (DNA)

Lugar de la entrevista: Fecha de la entrevista:

Hora de inicio entrevista: Hora de conclusión entrevista:

Nombre del entrevistado: Cargo/Función:

Entrevistador/a:

PROCESO DE REMISIÓN DE NIÑA, NIÑO Y ADOLESCENTE (NNA) AL HOGAR COBIJA

1. ¿Existe un protocolo para la remisión del NNA al Hogar Cobija? SI NO
¿Cuál es el procedimiento actual?
.....
2. ¿Qué persona(s) acompaña(n) al NNA en el proceso de su remisión al Hogar Cobija?
.....
3. ¿Con que documentos se acompaña al NNA para su remisión al Hogar Cobija?
.....
4. ¿Qué evaluaciones se realizan al NNA para su remisión al Hogar Cobija, y quienes son los responsables?
.....
5. ¿Cuáles son los requisitos que cumple la Defensoría de la Niñez y Adolescencia para la remisión de NNA al Hogar Cobija?
.....
6. ¿Cuáles son las limitaciones para cumplir los requisitos de remisión de NNA al Hogar Cobija?
.....
7. ¿Al ingreso del Hogar Cobija, como se realiza el seguimiento del NNA por parte de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia? ¿Quién es el responsable?
.....



ENTREVISTA Nº 2
ENTREVISTA AL EQUIPO INTERDISCIPLINARIO DEL SEDEGES

Lugar de la entrevista: Fecha de la entrevista:

Hora de inicio entrevista: Hora de conclusión entrevista:

Nombre del entrevistado: Cargo/Función:

Entrevistadora:

PROCESO DE INGRESO O ACOGIMIENTO DE NIÑA, NIÑO Y ADOLESCENTE (NNA)

1. ¿Existe un **protocolo** para el ingreso del NNA al Hogar Cobija? SI NO
 ¿Cuál es el procedimiento actual?

- ¿Quién o quiénes son las personas encargadas de recibir al NNA al momento de ingresarlo al Hogar y qué formación o capacitación tienen?

2. ¿Cuáles son las **actividades iniciales** que se realiza con el NNA luego de su ingreso al Hogar Cobija? ¿Quiénes son los responsables?

3. ¿Cuál es el rol de la **Trabajadora Social** en la fase de ingreso del NNA?

4. ¿El NNA en la etapa de ingreso al Hogar que tipo de atención **médica** recibe, y en qué consisten?

5. ¿Ingresado el NNA al Hogar se realiza algún tipo de atención **psicológica**? ¿En qué consiste?

6. ¿Cómo se **documentan** la atención médica y psicológica que se realizan a los NNA?

7. ¿Se elabora un **Plan de Cuidado** para el NNA y cuál es su contenido? ¿Quién elabora este Plan?

8. ¿Al ingreso de los NNA al Hogar, que **expedientes** se elaboran? ¿Son sistematizados? ¿Quién es el responsable?



ENTREVISTA N° 3
ENTREVISTA AL EQUIPO INTERDISCIPLINARIO DEL SEDEGES

Lugar de la entrevista: Fecha de la entrevista:

Hora de inicio entrevista: Hora de conclusión entrevista:

Nombre del entrevistado: Cargo/Función:

Entrevistadora:

**ATENCIÓN DURANTE LA PERMANENCIA DE NIÑA, NIÑO Y ADOLESCENTE (NNA)
 EN EL HOGAR COBIJA**

ÁREA SOCIAL

1. ¿Cómo se promueve la **participación** de la familia de los NNA?

2. ¿Se realiza la **evaluación familiar** de los NNA? ¿Quién es el profesional a cargo?

3. ¿Se realizan **talleres** para los NNA que se encuentran en el Hogar Cobija? ¿Acerca de que temáticas? ¿Quiénes son los responsables de ejecutar los talleres y cada cuanto tiempo se lo realiza?

4. ¿Si el caso amerita, que acciones de **prevención** de violencia a la familia del NNA se realizan? ¿Quién es el profesional a cargo?

5. ¿Se realiza **terapia familiar** con la familia del NNA, según sea necesario, en qué casos? ¿Quién es el profesional a cargo?

6. ¿En qué casos se realizan las **visitas domiciliarias** a los padres del NNA? ¿Quién es el profesional a cargo?

7. ¿Las **visitas** que realizan los padres o familiares al NNA en el Hogar Cobija son debidamente **supervisadas** y como se las supervisa? ¿Quién es el responsable de la supervisión?

ÁREA DE SALUD

8. ¿Considera usted que está **garantizada** la atención médica de los NNA que se encuentran en el Hogar Cobija? ¿Por qué lo considera así?



9. ¿En caso de enfermedad, se asegura el **tratamiento y seguimiento** del NNA? ¿De qué manera?

.....

10. ¿Está establecido un **plan nutricional** para los NNA? ¿Cómo se establece el plan y quienes son los responsables de elaborar y ejecutar el plan?

.....

ÁREA DE EDUCACIÓN

11. ¿Se asegura la **inscripción escolar** del NNA que se encuentra en edad de estudio? ¿Quién es el responsable y de qué manera lo realiza?

.....

12. ¿Se realizan **evaluaciones de aprendizaje** del NNA en edad de estudio? ¿Quién es el profesional a cargo y de qué manera realiza las evaluaciones?

.....

13. ¿Se realizan actividades para **fortalecer las deficiencias** de estudio del NNA? ¿Cuáles son esas actividades para fortalecer y quien está a cargo?

.....

14. ¿Se atienden las **dificultades de aprendizaje** del NNA en edad de estudio? ¿Cómo son atendidas y quien es el responsable de atender estas dificultades?

.....

15. ¿Qué **actividades recreativas** se realizan con los NNA? ¿Cómo se organizan? ¿Quién es el responsable?

.....

ÁREA PSICOLÓGICA

16. ¿Se realiza **psicoterapia** a NNA que la necesiten? ¿Se cuenta con el apoyo de otras instituciones? ¿Quién las coordina y cómo procede?

.....

17. ¿Se realizan charlas de **prevención del abuso sexual y la violencia** con los NNA? ¿Quién es el profesional a cargo?

.....

18. ¿Se enseñan **técnicas de relajación** a los NNA? ¿Quién es el profesional a cargo?

.....

19. ¿Qué programas **psicoeducativos** se realizan para los NNA? ¿Quién es el profesional a cargo?

.....

20. ¿Existe un sistema de **atención de quejas** para los NNA? ¿Cómo se aplica?

.....



ENTREVISTA N° 4
ENTREVISTA AL EQUIPO INTERDISCIPLINARIO DEL SEDEGES

Lugar de la entrevista: **Fecha de la entrevista:**

Hora de inicio entrevista: **Hora de conclusión entrevista:**

Nombre del entrevistado: **Cargo/Función:**

Entrevistadora:

SALIDA O EGRESO CONSIDERANDO EL MEJOR INTERÉS DEL NNA

1. ¿Cuál es la importancia de la reinserción familiar en la etapa de salida del NNA del Hogar?
.....
2. ¿Existe algún programa o que actividades de atención familiar se realizan para iniciar el proceso de salida del NNA del Hogar Cobiya?
.....
3. ¿Cómo se prepara al NNA para la reinserción familiar cuando se ha determinado su salida del Hogar y quienes son los responsables?
.....
4. ¿Se evalúan las condiciones de riesgo que podría confrontar el NNA, para la reinserción familiar, a fin de asegurar su integridad física y emocional, y evitar la recurrencia del problema?
.....
5. ¿Existe algún programa de monitoreo o que actividades se realizan a fin de realizar el seguimiento del NNA una vez egresado del Hogar? ¿Quiénes son los responsables?
.....
6. ¿Qué actividades de esta etapa se coordinan con la Defensoría y cuál es la finalidad?
.....



UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO
ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS
PROGRAMA TRABAJO SOCIAL



GUÍA DE OBSERVACIÓN HOGAR COBIJA - SEDEGES

Lugar de la observación: **Fecha de la observación:**

Hora de inicio de la observación: **Hora de conclusión de la observación:**

CRITERIOS OBSERVADOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. EQUIPO INTERDISCIPLINARIO			
1.1 Trabajadora Social			
Supervisa la recepción e ingreso del NNA al Hogar			
Coordina con el Equipo Interdisciplinario las labores de atención al NNA			
Supervisa las labores de las funcionarias encargados del cuidado de los NNA			
Supervisa las labores de apoyo educativo de los NNA			
Supervisa las visitas de padres o tutores de los NNA internos			
Realiza visitas domiciliarias a los padres del NNA			
1.2 Psicóloga			
Coordina con la madre, padre o tutor del NNA actividades de apoyo psicológico			
Realiza charlas de orientación a los NNA internos			
Coordina con la educadora acciones de apoyo a los NNA			
1.3 Coordinadora del Hogar			
Coordina actividades de atención de los NNA internos principalmente del cuidado de los menores de 3 años de edad			
Supervisa la labor las niñeras			
Supervisa la atención de alimentación, limpieza e higiene de los NNA internos			
2. MOMENTO DE INGRESO			
El NNA remitido por la DNA al SEDEGES, acompaña documentos para su ingreso			
El guardia de control de ingreso, registra datos del NNA y su acompañante			
El NNA es asistido por algún funcionario de la Institución que lo acompaña y orienta inicialmente			
Se facilita la inducción y adaptación del NNA a fin de hacer que se sienta en un ambiente favorable			



UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO
ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS
PROGRAMA TRABAJO SOCIAL



CRITERIOS OBSERVADOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
3. SALUD FÍSICA			
Se realiza la evaluación médica al NNA			
Todo los niños tienen acceso a agua potable permanentemente			
Las enfermeras atienden turnos permanentes de 24 horas			
Los alimentos que consumen los niños corresponden a un plan nutricional			
4. EDUCACIÓN			
Los NNA en edad escolar asisten regularmente a clases bajo la supervisión de la educadora			
Se realizan clases de reforzamiento para los NNA en edad escolar a cargo de la educadora			
5. SALUD EMOCIONAL			
Se observa calidad y calidez en la atención de las niñeras			
Los NNA en actividades recreativas interactúan con los funcionarios del Hogar Cobija			
6. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO			
Se observa limpieza en los dormitorios, comedor, cocina, baños, pasillos y demás ambientes			
Los niños mayores de seis años ocupan habitaciones separadas por sexo			
Los servicios y los baños proveen privacidad para los niños			
Los baños para hombres y mujeres son separados			
Los dormitorios (salas) de los NNA son suficientes para la actual población			
La infraestructura en general tiene las condiciones adecuadas para el funcionamiento del Hogar			
Existen los ambientes necesarios para las visitas externas a los NNA			
El mobiliario del local es adecuado para las edades de los niños que están a su cuidado			
El Hogar tiene extintores de incendio visibles y de fácil acceso			
Se observan letreros de señalización para casos de emergencia			
Se observa cámara de seguridad			

ENTREVISTAS REALIZADAS EN LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA



Entrevista al Director de la Unidad de Género, Generacional y Familia (DNA), Dr. Mirlo Rodríguez Ibañez



Entrevista a la Trabajadora Social (DNA), Lic. Rocío Calderón

ENTREVISTAS REALIZADAS EN EL SEDEGES (EQUIPO INTERDISCIPLINARIO)



Entrevista al Dr. Álvaro Miguel, Abogado del SEDEGES



Entrevista a la Lic. Giovana Arteaga Psicóloga del SEDEGES



Entrevista a la Lic. Gladis Mamani Trabajadora Social del SEDEGES



Entrevista al Dr. Roberto Suarez, Médico del SEDEGES



Entrevista a la Tec. Elisete Gomes, Educadora del SEDEGES



Entrevista a la Tec Priscila Ojopi Caya, Educadora del SEDEGES

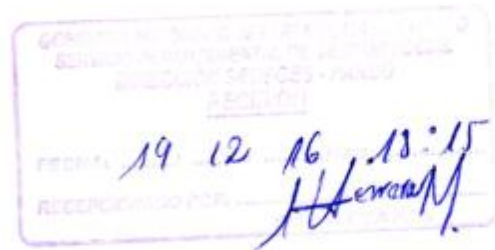
ANEXO 4
ELABORACIÓN DE LA GUÍA PROTOCOLAR
(Notas de solicitud, Registro de asistencia, Acta de
mesas trabajo y validación, Reporte fotográfico)

Cobija, 19 de diciembre de 2016

Señora:

Dra. Fabiola Justiniano Méndez
DIRECTORA DEL SEDEGES-PANDO

Ciudad.-



Ref.: SOLICITUD DE PERMISO PARA REALIZAR LA MESA TRABAJO DE PRESENTACION DE PROPUESTA DE UNA GUIA PROTOCOLAR PARA LA ATENCION DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DEL "HOGAR COBIJA"

De mi mayor consideración:

Como parte conclusiva del Trabajo Dirigido que vengo realizando, bajo el Convenio interinstitucional del SEDEGES-PANDO con la UNIVERSIDAD AMAZONICA DE PANDO, tengo a bien solicitar a su autoridad que autorice la realización de la **Mesa trabajo**, programada para la presentación y revisión de la "Propuesta de una Guía Protocolar para la atención de niños, niñas y adolescentes del Hogar Cobija del SEDEGES-PANDO"; evento que solicito se pueda llevar a cabo el día **20 de diciembre de 2016 a horas 3:00 PM en la sala de pedagogía de** esta Institución.

Del mismo modo, tengo a bien invitar a su Autoridad a participar en la Mesa Trabajo mencionada. Acto que será realizado por su gentil y grata presencia, así como podremos contar con su valiosa opinión y aportes para lograr un instrumento que podrá contribuir a los nobles fines de la institución a su cargo.

Con este particular motivo, aprovecho la oportunidad para saludarla con las consideraciones más distinguidas de mi alta estima personal.

Atentamente,

Univ. Lucía Dorado mercado
PRACTICANTE DE TRABAJO DIRIGIDO
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL
UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO



UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO
 ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS
 CARRERA TRABAJO SOCIAL



REGISTRO DE ASISTENCIA

LUGAR: Sala de Pedagogía Sedeses FECHA: 20 de diciembre 2016
 Asunto: mesas de Trabajo para elaboración de 1.a guía Proctoral.

Nº	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO QUE DESEMPEÑA	INSTITUCIÓN	CARNET DE IDENTIDAD	FIRMA
1.	Roberto Suarez	Médico	Sedeses	19683 27 Pdo (9204351)	
2.	Maria Blizete G.F	Educadora	Sedeses	729154	
3.	Glady's Mamani Larico	Trabajadora Social	Sedeses	6790467	
4.	Esther Giovanna Antigua K.	Psicóloga	Sedeses	N168056 BN.	
5.	Luzia Dorado mercado	Est. de trabajos	U.A.P.	4206917 Pd.	
6.	Priscila Oppli Caya	coludiente T.S.	U-A-P	4188007 Pd.	
7.					
8.					
9.					
10.					



ACTA DE MESA DE TRABAJO Y VALIDACIÓN

En la ciudad de Cobija del Departamento Pando, en la sala de pedagogía, en fecha 20/12/2016 desde horas: 3:00 hasta horas: 6:30 PM. se llevó a cabo la realización de la MESA DE TRABAJO Y VALIDACIÓN conjuntamente el equipo interdisciplinario del SEDEGES-PANDO.

Los temas tratados fueron los siguientes:

- Presentación de la propuesta de guía protocolar para la atención de NNA del hogar Cobija
- Conformación de tres mesas de trabajo
- Socialización de los ajustes realizados a la propuesta
- Validación de la propuesta.

Llegando a las siguientes conclusiones:

- El contenido de la propuesta ha sido estructurada correctamente y demuestra coherencia lógica al igual que la ruta crítica.
- Se han realizado los ajustes y correcciones hechas por los participantes y se ha elaborado el documento final de la propuesta de la guía.
- La propuesta es aprobada por los participantes por tanto se procede a la validación de la misma.

Para su constancia firmamos al pie de la presente Acta

<u>Nombre y Apellido</u>	<u>Cargo que desempeña</u>	<u>C.I.</u>	<u>Firma</u>
Esther Giovanna Arceaga	Psicóloga	4168016	
Roberto Suarez	Psicólogo	1768329	
Gladys Mamani Larico	Trabajadora social	6790467	
Maria Elizabeth Gomez Figueredo		4204351	
Priscila Oporo Ayala		4188007	

Dr. ...
 DIRECTORA DPTAL. SEDEGES
 Gobierno Autónomo Dptal. de Pando



PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA POR PARTE DE LA ESTUDIANTE DE TRABAJO DIRIGIDO



CONFORMACIÓN DE LAS MESAS DE TRABAJO POR EL EQUIPO INTERDISCIPLINARIO DEL SEDEGES





SOCIALIZACIÓN DE LOS AJUSTES EN LA PROPUESTA POR EL EQUIPO INTERDISCIPLINARIO

