

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

BORRADOR

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

BORRADOR

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

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

Autora: Jennie Barb

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

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

Edición: Irina Conoán

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

Ilustraciones:

Agosto 2012

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

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

CONTENIDO

Presentación	vi
Introducción	vii

I. Marco Conceptual

- 1.1 Antecedentes
- 1.2 Principios de protección de la niñez y adolescencia que rigen la elaboración del protocolo
- 1.3 Elementos conceptuales

II. Marco Jurídico

- 2.1 Normativa internacional
- 2.2 Normativa nacional

III. Generalidades del Protocolo

- 3.1 Objetivo General
- 3.2 Objetivos Específicos
- 3.3 Alcance

IV. Los Albergues o Centros de Acogida Temporal

- 4.1 Autoridad Administrativa
- 4.2 Condiciones Generales del Acogimiento Alternativo Formal
- 4.3 Características Generales de los Albergues
- 4.4 Manejo en Situaciones de Emergencias
- 4.5 Personal del Albergue
- 4.6 Mecanismos de coordinación interinstitucional

V. La Ruta Crítica: Implementación de las Normas de Cuidado

- 5.1 La fase de Ingreso o Acogida
 - 5.1.1 El padrino o madrina orientadora (PMO)
 - 5.1.2 Evaluación del NNA
 - 5.1.2.1 Evaluación Física
 - 5.1.2.2 Evaluación Psicológica
- 5.2 La fase de Atención
 - 5.2.1 Atención a la Familia
 - 5.2.2 Promoción de la Salud Física
 - 5.2.3 Recuperación Emocional y Educativa
- 5.3 La fase de Salida
 - 5.3.1 Reunificación familiar
 - 5.3.2 Monitoreo y seguimiento

VI. Siglas

VII. Bibliografía

VIII. Anexos: Formularios y Registros

Anexo 1:

Ruta Crítica

Anexo 2:

Información del Colaborador

Anexo 3:

Educación y Experiencia del Colaborador

Anexo 4:

Referencias del Colaborador

Anexo 5:

Registro de Capacitaciones y Entrenamiento

Anexo 6:

Guía para el cumplimiento de estándares en el cuidado de NNA en los albergues

Anexo 7:

Plan de Manejo de Evacuación en Caso de Emergencias

Anexo 8:

Registro de Simulacros de Emergencia

Anexo 9:

Informe Médico Confidencial

Anexo 10:

Informe Psicológico Confidencial

Anexo 11:

Registro de Ingreso

Anexo 12:

Guía de inducción

Anexo 13:

Reporte de Accidente o Incidente

Anexo 14:

Guía de atención en caso de Abuso Sexual

Anexo 15:

Notas de Seguimiento

Anexo 16:

Encuesta de percepción del NNA durante su permanencia en el albergue

PRESENTACIÓN

Muchos han sido los avances y retos que hemos tenido en estos 20 años desde que la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas adoptara la Convención sobre los Derechos del Niño. Panamá, como país que suscribió y ratificó la Convención sobre los Derechos del Niño, está convocado a sumarse a la iniciativa en aras de asegurar las condiciones idóneas para el desarrollo físico, intelectual y emocional de los niños, niñas y adolescentes, facilitando el acceso a un mundo mejor, en el que se respete y promueva la protección de sus derechos fundamentales.

Todos los niños, niñas y adolescentes deben vivir en un entorno en el que se sientan apoyados, protegidos, cuidados y en el que se promueva todo su potencial. Los niños y niñas que, por distintas razones, viven sin el cuidado de sus padres se encuentran en una situación de riesgo respecto a las posibilidades de su desarrollo integral, por estar más expuestos a situaciones de discriminación, exclusión, abuso, explotación y abandono.

Cuando las necesidades de estos niños, niñas y adolescentes no pueden ser totalmente satisfechas dentro de sus propias familias, el Estado asume la responsabilidad adoptando las medidas necesarias para procurar al niño un cuidado alternativo, a través de su colocación en albergues o centros de acogida temporal.

A partir del Decreto Ejecutivo No. 26 del 2009, por el cual se dictan normas para regular la apertura y funcionamiento de los albergues para niñas, niños y adolescentes sin cuidado parental, la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENNIAF) ha venido trabajando con distintas estrategias para asegurar el cumplimiento de los derechos de esta población.

El Protocolo para la atención de niñas, niños y adolescentes sin cuidado parental acogidos en albergues, que aquí nos complace presentar, es producto del esfuerzo conjunto de la SENNIAF y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), en el marco del Programa Conjunto del Sistema de las Naciones Unidas “Ventana de Paz”, bajo el auspicio del Fondo para el Logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (F-ODM).

Confiamos en que este documento será una primera etapa para estandarizar las normas de cuidado de niñas, niños y adolescentes privados de un entorno familiar que se encuentran acogidos en albergues de manera transitoria y un instrumento de trabajo para el personal de todas las entidades públicas y privadas que se ocupan de la protección de los derechos de esta población, a fin de garantizar su desarrollo integral.

Gloria Lozano de Díaz
Directora General
SENNIAF

Una McCauley
Representante
UNICEF

INTRODUCCIÓN

El presente protocolo es el producto de la coordinación entre el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENNIAF), en el marco del Programa Conjunto Ventana de Paz, iniciativa ejecutada en conjunto por cinco agencias de Naciones Unidas (PNUD, UNICEF, UNFPA, UNESCO y UNODC), instituciones gubernamentales, autoridades locales, sociedad civil y personas de distintas comunidades.

El programa Ventana de Paz tiene como objetivo fortalecer las capacidades institucionales desde el enfoque de derechos, a fin de contribuir a la creación de políticas públicas e iniciativas de prevención social de la violencia. El mismo forma parte del apoyo que, a nivel mundial, brinda desde el 2006 el Fondo para el Logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (F-ODM), con el fin de acelerar el avance hacia la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

El “Protocolo para la atención de niños, niñas y adolescentes sin cuidado parental acogidos en albergues a nivel nacional” surge de la necesidad de estandarizar los cuidados que reciben los niños, niñas y adolescentes (NNA) que, por distintas situaciones que amenazan su integridad física o emocional, llegan a vivir institucionalizados temporalmente, para asegurar el reconocimiento y ejercicio de sus derechos fundamentales, siendo oportuno el establecimiento de una ruta a seguir para que su permanencia dentro de los centros de acogida temporal o albergues sea menos traumática, incida en la promoción del desarrollo de sus fortalezas y se les prepare para la reunificación familiar cuando esto sea posible.

En este sentido, a través de la implementación de esta guía práctica dirigida al personal de los albergues y/o centros de acogida temporal y a la autoridad administrativa de éstos, la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia, (SENNIAF), se logrará que esta población reciba una atención integral, que garantice todos sus derechos y supla sus necesidades, dando cumplimiento a los principios consagrados en la Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas y que propugnan por el reconocimiento de los niños como sujetos de derechos.

Los niños, niñas y adolescentes acogidos en los albergues o centros de acogida temporal son más vulnerables y con mayores posibilidades de estar expuestos a abusos de toda índole, incluyendo violencia física y psicológica.

Siendo así, se ha considerado necesario proveer al personal responsable de la atención y cuidado de la población que se encuentra en las instituciones de protección, de una guía que desarrolle de forma clara y completa los distintos procedimientos y estrategias que garantizarán el goce y disfrute de los derechos previstos en la legislación nacional vigente e instrumentos internacionales de derechos humanos, denominada “Protocolo para la atención de niños, niñas y adolescentes sin cuidado parental acogidos en albergues a nivel nacional”, que esperamos se constituirá en una importante y útil herramienta de trabajo para los interesados.

I. MARCO CONCEPTUAL

1.1 ANTECEDENTES

Todo NNA tiene derecho a vivir y crecer dentro de su entorno familiar; sin embargo, muchas familias carecen de recursos y habilidades para cumplir con las tareas básicas de formación y protección de sus miembros, lo cual puede repercutir negativamente en el ejercicio pleno de los derechos de los niños, niñas y adolescentes que forman parte del núcleo familiar.

Debido a la incidencia de múltiples factores sociales, económicos, políticos y/o culturales, cientos de NNA se encuentran privados de cuidados parentales, lo cual repercute en la necesidad de que el Estado asuma su protección a través de la institucionalización en centros de acogimiento temporal.

Se requiere que el Estado apoye a los padres en su desempeño, a través de la implementación de programas y servicios, y del desarrollo de políticas públicas encaminadas a fortalecer la familia y a promover el cuidado parental.

Aún en aquellos casos en que la familia natural del NNA no pueda proveerle un cuidado apropiado, si lo abandona o renuncia a su guarda y crianza, el Estado, a través de la ejecución de un efectivo sistema de protección integral de la niñez y adolescencia, debe estar en la capacidad de ofrecer medidas alternativas a la institucionalización, toda vez que, de acuerdo al ***Informe Mundial sobre la Violencia contra los Niños y Niñas***, elaborado por Paulo Sérgio Pinheiro, experto independiente para el Estudio del Secretario General de las Naciones Unidas sobre la Violencia contra los Niños, ***“los beneficios de mantener a los niños y niñas con sus familias son indiscutibles en términos de salud y felicidad y de su interés superior. Además, el costo de apoyar a las familias para que mantengan a sus hijos en casa es sustancialmente menor que el de institucionalizarlos.”***

Sin embargo, es una realidad que en nuestro país el número de NNA institucionalizados no ha experimentado fluctuaciones importantes en los últimos años, tal como reflejan estadísticas del Sistema de Monitoreo de Albergues de la SENNIAF. En 2009 existían 45 casas hogares a nivel nacional que albergaban 2,143 NNA; para el año 2010, se documentaron 55 centros de acogida temporal a nivel nacional que albergaban 2,474 NNA; para el año 2011 se documentaron 50 albergues a nivel nacional que albergaban 2,344 NNA; y en 2012 (julio) existen 55 albergues a nivel nacional que albergan 2,416 NNA. Por lo tanto, resulta oportuna la elaboración de este protocolo que permitirá dotar a las instituciones que acogen NNA de herramientas prácticas para su funcionamiento, dirigidas a proteger de manera efectiva sus derechos; asimismo, establecer y reforzar conductas de cero tolerancia al abuso y explotación de NNA por parte del personal, fortaleciendo sus capacidades de atención y sensibilización frente a las necesidades de la población institucionalizada.

1.2 PRINCIPIOS DE PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA QUE RIGEN LA ELABORACIÓN DEL PROTOCOLO

Este protocolo se basa en los siguientes principios básicos de protección de NNA emanados de la **Convención sobre los Derechos del Niño (CDN)**.

- **No discriminación:** En los albergues se deben proteger a todos los NNA de cualquier forma de discriminación y tomar medidas positivas para promover los derechos del NNA. Las disposiciones de la Convención se aplican por igual a todos los NNA, sin discriminación de raza, color, sexo, edad, idiomas, pensamiento, conciencia, religión, creencias, cultura, opinión política o de otras índoles, posición económica, origen social, étnico o nacional, discapacidad, enfermedad, nacimiento, en situación de riesgo o cualquier otra condición del NNA, de sus padres, representantes o de sus familiares.
- **El interés superior del NNA:** El cuidado que se provee tiene el propósito de responder al interés superior de cada NNA 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 NNA 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 NNA en el albergue deben ser ayudados a sentirse a salvo y seguros. El albergue debe asegurar que todos los NNA tengan la libertad necesaria y la motivación para alcanzar sus logros y desarrollo.
- **Salud y servicios de salud:** Todos los NNA 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 lo aqueje.
- **Educación e igualdad de oportunidades:** Es obligación del Estado fomentar la educación y el desarrollo de todos los NNA 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 NNA tienen derecho, a mantener de forma regular y permanente relaciones personales y contacto directo con el padre y la madre, a pesar de estar separado de éstos, a menos que esta relación afecte negativamente el interés superior del NNA.
- **Participación de los NNA:** El albergue debe contar con un ambiente participativo donde los NNA son consultados sobre las decisiones que les afectan. De acuerdo a su edad y madurez, los NNA tienen derecho a participar en las decisiones.
- **Prioridad absoluta:** El cumplimiento de los derechos de los NNA debe ser una prioridad absoluta para el Estado y la sociedad. Los NNA deben ser protegidos ante cualquier circunstancia que amenace su salud y desarrollo.
- **Integridad personal:** Todos los NNA 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 NNA tienen derecho a ser protegidos contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, incluido el abuso sexual.
- **Nombre y nacionalidad:** Todos los NNA tienen derecho a un nombre y a una nacionalidad. Deben ser identificados y registrados inmediatamente después de su nacimiento.

1.3 ELEMENTOS CONCEPTUALES

ALBERGUE

Servicio de residencia temporal como medida excepcional de protección. Consisten 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.

APEGO

Vínculo afectivo que desarrolla el niño o niña con sus figuras significativas, generalmente la madre o el padre. Este vínculo es el pilar de la seguridad y de la resiliencia.

CARNÉ DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE NNA

Carné expedido por la SENNIAF, obligatorio para todo el personal que trabaje en los albergues al cuidado de NNA.

CUIDADO PARENTAL

Recibir cuidado 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.

ESTANDARIZAR

Proceso mediante el cual se realiza una actividad de manera uniforme o previamente establecida. El término estandarización proviene del término *standard*, aquel que refiere a un modo o método establecido, aceptado y normalmente seguido para realizar determinado tipo de actividades o funciones. Un estándar es un parámetro más o menos aceptable para ciertas circunstancias o espacios y es aquello que debe ser seguido en caso de recurrir a algunos tipos de acción.

HOGARES DE GUARDA

Casas de familias sustitutas donde se le proporciona cuidado y protección a un NNA.

INSTITUCIONALIZACIÓN DE NNA

Acoger a un NNA 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.

KAFALA

Nombre que recibe en el derecho islámico la institución del cuidado de un niño o niña por una persona distinta de sus padres biológicos. Se trata de una institución análoga a la adopción en Occidente, con la diferencia que en la *Kafala* el niño o niña no deja su pertenencia a su familia de origen ni adquiere parentesco con su tutor.

NIÑOS

Para realizar una lectura más fluida en algunos párrafos de este documento se utiliza el genérico masculino. Por lo tanto, se entiende que bajo la denominación “niños” se hace referencia a los niños, niñas y adolescentes por debajo de la edad de 18 años.

PROTOCOLO

Conjunto de acciones, 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

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

II. MARCO JURÍDICO

2.1 NORMATIVA INTERNACIONAL

En cuanto a las normas e instrumentos internacionales de derechos humanos que desarrollan el tema de los niños, niñas y adolescentes sin cuidado parental acogidos en albergues o centros de acogida temporal, cabe mencionar:

Convención sobre los Derechos del Niño

La **Convención sobre los Derechos del Niño** fue adoptada y abierta a la firma y ratificación por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su resolución N. 44/25 del 20 de noviembre de 1989. La República de Panamá, ratificó la Convención

sobre los Derechos del Niño mediante la Ley N° 15 de 1990. La Convención establece el principio del interés superior del niño, y las garantías a las que los NNA tienen derecho como seres humanos además de las obligaciones del Estado para asegurar su cumplimiento y efectividad. La familia, la sociedad y el Estado, procurarán el interés superior del NNA; estarán obligados a asistirle y protegerle para garantizar su desarrollo integral y el cumplimiento de sus derechos fundamentales, conforme a la Constitución, las leyes y los decretos nacionales.

Artículo 9 de la CDN

1. Los Estados Partes velarán por que el niño no sea separado de sus padres contra la voluntad de éstos, excepto cuando, a reserva de revisión judicial, las autoridades competentes determinen, de conformidad con la ley y los procedimientos aplicables, que tal separación es necesaria en el interés superior del niño. Tal determinación puede ser necesaria en casos particulares, por ejemplo, en los casos en que el niño sea objeto de maltrato o descuido por parte de sus padres o cuando éstos viven separados y debe adoptarse una decisión acerca del lugar de residencia del niño.
2. En cualquier procedimiento entablado de conformidad con el párrafo 1 del presente artículo, se ofrecerá a todas las partes interesadas la oportunidad de participar en él y de dar a conocer sus opiniones.
3. Los Estados Partes respetarán el derecho del niño que esté separado de uno o de ambos padres a mantener relaciones personales y contacto directo con ambos padres de modo regular, salvo si ello es contrario al interés superior del niño.
4. Cuando esa separación sea resultado de una medida adoptada por un Estado Parte, como la detención, el encarcelamiento, el exilio, la deportación o la muerte (incluido el fallecimiento debido a cualquier causa mientras la persona esté bajo la custodia del Estado) de uno de los padres del niño, o de ambos, o del niño, el Estado Parte proporcionará, cuando se le pida, a los padres, al niño o, si procede, a otro familiar, información básica acerca del paradero del familiar o familiares ausentes, a no ser que ello resultase perjudicial para el bienestar del niño. Los Estados Partes se cerciorarán, además, de que la presentación de tal petición no entrañe por sí misma consecuencias desfavorables para la persona o personas interesadas.

Artículo 20 de la CDN

1. Los niños temporal o permanentemente privados de su medio familiar, o cuyo superior interés exija que no permanezcan en ese medio, tendrán derecho a la protección y asistencia especiales del Estado.
2. Los Estados Partes garantizarán, de conformidad con sus leyes nacionales, otros tipos de cuidado para esos niños.
3. Entre esos cuidados figurarán, entre otras cosas, la colocación en hogares de guarda, la *kafala* del derecho islámico, la adopción o de ser necesario, la colocación en instituciones adecuadas de protección de menores. Al considerar las soluciones, se prestará particular atención a la conveniencia de que haya continuidad en la educación del niño y a su origen étnico, religioso, cultural y lingüístico.

Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños

El 24 de febrero del 2010, mediante la resolución No. 64/142, la Asamblea General de las Naciones Unidas reafirmando la Declaración Universal de Derechos Humanos y la Convención sobre los Derechos del Niño, aprobó las **Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños** que establecen pautas adecuadas de orientación política y práctica con

el propósito de promover la aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño, y de las disposiciones pertinentes de otros instrumentos internacionales relativas a la protección y al bienestar de los niños privados del cuidado parental o en peligro de encontrarse en esa situación. En esta norma se desarrollan los principios, las modalidades de acogimiento y responsabilidades que deben asumir los gobiernos, sociedad civil y la comunidad. Además, se incluyen acciones para la prevención de la separación de la familia, promoción del cuidado parental, la prevención de la necesidad de los sistemas alternos de acogida, las políticas que deben desarrollar los Estados en cuanto a las modalidades de acogimiento, medidas de control y monitoreo, etc.

Declaración sobre los principios sociales y jurídicos relativos a la protección y el bienestar de los niños, con particular referencia a la adopción y la colocación en hogares de guarda, en los planos nacional e internacional

Esta Declaración, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su resolución 41/85 el 3 de diciembre de 1986, establece la prioridad del cuidado de los padres, la subsidiariedad de las instituciones como una opción de cuidado fuera del hogar, así

como las condiciones generales en las que debe tener lugar la colocación en hogares de guarda.

Convenio de La Haya relativo a la protección del niño y a la cooperación en materia de adopción internacional

niños que no puedan vivir con sus padres biológicos, sin aplicar automáticamente esta regla al acogimiento residencial en el país. Las disposiciones de este Convenio también proporcionan aclaraciones útiles sobre los procesos y requisitos para determinar la colocación fuera del hogar que resulte apropiada.

Este tratado fue adoptado por la Conferencia de La Haya de Derecho Internacional privado el 29 de mayo de 1993 y ratificado por Panamá en 1999. Reitera la prioridad de que el niño permanezca o se reúna con sus padres para ser atendido por éstos y la preferencia de las soluciones internacionales basadas en la familia en el caso de

Reglas de las Naciones Unidas para la Protección de los Menores Privados de Libertad

“privación de libertad” obviamente abarca muchas situaciones de cuidado alternativo. Estas reglas fueron concebidas para referirse más a las personas menores de edad de quienes se sospecha o están acusados o condenados por haber cometido un delito. Las Reglas, de ninguna manera, abarcan todas las esferas relativas a la privación de libertad con el propósito de brindar el cuidado y protección y/o tratamiento especializado.

Estas reglas, adoptadas por la Asamblea General en su resolución 45/113 el 14 de diciembre de 1990 se aplican a todo “internamiento en un establecimiento público o privado del que no se permita salir al menor por su propia voluntad, por orden de cualquier autoridad judicial, administrativa u otra autoridad pública”. Esta definición de

Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para la administración de la Justicia de Menores (“Reglas de Beijing”)

necesidad de prestar el cuidado fuera del hogar y al tipo de cuidado de que se trate.

Estas reglas, adoptadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su resolución 40/33 del 28 de noviembre de 1985, proporcionan parte de los aspectos que se deben tener en cuenta en el proceso de toma de decisiones respecto a la

Convenio de La Haya relativo a la Competencia, la Ley Aplicable, el Reconocimiento, la Ejecución y la Cooperación en materia de Responsabilidad Parental y de Medidas de Protección de los Niños

Este tratado, adoptado por la Conferencia de La Haya el 19 de octubre de 1996, incluye las situaciones en que los niños necesitan cuidado alternativo por estar fuera del país de residencia habitual. Autoriza “la colocación del niño en una familia de acogida o en un establecimiento, o su protección

legal mediante *kafala* o mediante una institución análoga”, así como “la supervisión por las autoridades públicas del cuidado dispensado al niño por toda persona que lo tenga a su cargo”, como lo especifica en el Artículo 3.

Por último, existen otros documentos internacionales sobre circunstancias específicas en que los niños pueden necesitar ser acogidos fuera del hogar familiar, entre los cuales cabe mencionar, en particular, “**Los Niños Refugiados: Directrices sobre Protección y Cuidado**” (ACNUR, 1994).

2.2 NORMATIVA NACIONAL

Para hacer referencia al marco normativo y/o legal nacional sobre la protección de los niños, niñas y adolescentes sin cuidado parental acogidos en albergues, se hace necesario mencionar las disposiciones legales vigentes en el contexto jurídico nacional contenidas en la Constitución, en el Código de la Familia, así como otras leyes y decretos que regulan el cumplimiento de los derechos de los NNA y las medidas de protección.

Constitución Política de la República de Panamá

La **Constitución Política** constituye el cuerpo normativo por excelencia que contiene las disposiciones legales dirigidas a garantizar el respeto de los derechos fundamentales de los ciudadanos, por lo que en el Capítulo 2°, denominado LA FAMILIA, en su artículo 56, se establece que: “El Estado protege el matrimonio, la maternidad y la familia. La Ley

determinará lo relativo al estado civil. El Estado protegerá la salud física, mental y moral de los menores y garantizará el derecho de éstos a la alimentación, la salud, la educación y la seguridad y previsión sociales. Igualmente tendrán derecho a esta protección los ancianos y enfermos desvalidos.” Del mismo modo, se ratifica la potestad del Estado de intervención para proteger la institución familiar, estableciendo los mecanismos destinados a promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes y los ancianos, en su condición de población más vulnerable, tal como lo dispone el artículo 63 que a tenor citamos:

“El Estado creará un organismo destinado a proteger la familia con el fin de:

- 1 Promover la paternidad y maternidad responsables mediante la educación familiar.
- 2 Institucionalizar la educación de los párvulos en centros especializados para atender aquellos cuyos padres o tutores así lo soliciten.
- 3 Proteger a los menores y ancianos, y custodiar y readaptar socialmente a los abandonados, desamparados en peligro moral o con desajustes de conducta.

La Ley organizará y determinará el funcionamiento de la jurisdicción especial de menores, la cual entre otras funciones, conocerá sobre la investigación de la paternidad, el abandono de familia y los problemas de conducta juvenil”.

Decreto Ejecutivo No. 26 del 21 de abril de 2009

La República de Panamá y el Ministerio de Desarrollo Social ratificaron, el 21 de abril del 2009, el Decreto Ejecutivo No. 26, **"Por el cual se dictan normas para regular la apertura y funcionamiento de los albergues para niños, niñas y adolescentes"**. Este Decreto

establece una serie de normas para los albergues, administrativas, obligaciones, seguridad, etc., que regulan su apertura y funcionamiento. De acuerdo al Decreto Ejecutivo No. 26 del 21 de abril del 2009, la SENNIAF, dentro de sus facultades, tiene la capacidad legal para autorizar, negar o cancelar el funcionamiento de los albergues, establecer las estrategias y medidas de control para llevar a cabo la supervisión del funcionamiento, detectar irregularidades, comunicarl as a las autoridades competentes y aplicar las sanciones administrativas correspondientes de detectarse faltas y/o incumplimiento de la norma legal.

Ley 14 del 23 de enero de 2009 mediante la cual se crea la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia

La SENNIAF fue creada mediante la Ley 14 del 23 de enero de 2009 y el Decreto Ejecutivo No. 26 del 21 de abril del 2009 le otorga la potestad de dictar normas para regular la apertura y funcionamiento de los albergues para niños, niñas y adolescentes. La SENNIAF, como entidad pública especializada en materia de derechos de la niñez, la adolescencia y la familia, es la entidad gubernamental responsable

de ejercer el rol de Autoridad Administrativa encargada de aplicar este Decreto Ejecutivo. El cumplimiento de los objetivos de este Protocolo de normas de cuidado es responsabilidad de la SENNIAF, la cual se constituye en la autoridad administrativa encargada de aplicar el presente protocolo, además de establecer y coordinar las funciones de los albergues para asegurar el cumplimiento de los derechos de los NNA que acogen.

Código de la Familia y del Menor, aprobado mediante Ley 3 de 17 de mayo de 1994

Igualmente, el **Código de la Familia y el Menor** recoge una serie de principios dirigidos a regular los derechos y garantías de los niños, niñas y adolescentes, basadas fundamentalmente en el interés superior del niño. En cuanto a los niños, niñas y adolescentes que requieran la protección estatal, el Código establece, en su artículo 487, que "el menor no será separado de su familia, salvo circunstancias excepcionales establecidas en la

ley con la finalidad de protegerlo.

En los numerales 7, 8 y 9 del artículo 489, se menciona que los NNA tienen derecho a no ser internados, salvo en casos determinados en el Código; que los niños, niñas y adolescentes, tienen derecho a recibir buen trato por parte de sus padres o guardadores y a ser protegidos de toda forma de abandono, violencia, descuido o trato negligente, abuso sexual, explotación y discriminación.

En el Título I DE LOS MENORES EN CIRCUNSTANCIAS ESPECIALMENTE DIFÍCILES, el Código de Familia reconoce la institucionalización como un último recurso para la protección de los niños, niñas y adolescentes que se encuentren en situación de riesgo o circunstancias "especialmente

difíciles”, las cuales son detalladas en el cuerpo normativo según el artículo 495 que dice lo siguiente:

Artículo 495: Se entiende que el menor se encuentra en circunstancias especialmente difíciles cuando:

1. Se encuentra en situación de riesgo social;
2. Sea víctima de maltrato y abandono;
3. Sea trabajador en condiciones no autorizadas por la Ley;
4. Sea víctima de catástrofe; y
5. Sea discapacitado

Del mismo modo, en los artículos 496 y 497 se hace referencia a los casos en que los NNA en circunstancias especialmente difíciles son susceptibles de colocación familiar u hogar sustituto por decisión emitida por una autoridad judicial.

En el Capítulo I del Título IV, DE LA COORDINACIÓN DE LA ACCIÓN PÚBLICA Y PRIVADA DE ASISTENCIA Y PROMOCIÓN DE LA FAMILIA Y EL MENOR, se reglamentan los aspectos relacionados con los hogares y albergues; mientras que en el artículo 721 se establece que el Estado debe incentivar todas las iniciativas del sector privado, de congregaciones religiosas y de grupos cívicos nacionales o internacionales, con miras a la creación de centros o establecimientos de asistencia, habilitación y rehabilitación para NNA, ancianos y personas con discapacidad.

El artículo 722 señala, entre otras cosas, que le corresponde al ente rector establecer los requisitos para la creación de estos centros, hogares y albergues y expedir la licencia respectiva para su funcionamiento. Estos centros quedan en la obligación de enviar semestralmente el informe estadístico de la atención que brinden.

Finalmente, el artículo 723 explica las condiciones de idoneidad que deben reunir el personal que atiende y dirige los centros, hogares y albergues para NNA, ancianos y personas con discapacidad, que deberán reunir las condiciones de idoneidad y moralidad suficientes y las establecidas según la clase de servicios que presten y corresponde al ente regulador asegurar la orientación y capacitación del personal y la supervisión de estos centros

III. GENERALIDADES DEL PROTOCOLO

3.1 OBJETIVO GENERAL

Estandarizar las normas y lineamientos para la atención de NNA sin cuidado parental acogidos en albergues en la República de Panamá que garanticen el pleno cumplimiento de sus derechos.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Asegurar la calidad de los servicios sociales dirigidos a NNA en albergues y su cumplimiento en materia de derechos humanos.
- b. Establecer normas claras, a manera de guía, para el personal de los albergues de forma que se cumplan los objetivos de protección de NNA en el marco de la garantía de sus derechos.
- c. Ofrecer a NNA privados permanente o temporalmente de su medio familiar una atención integral que permita su desarrollo y bienestar.
- d. Fortalecer las capacidades del personal en su labor de atender a NNA sin cuidado parental.
- e. Proveer al personal de los albergues de los instrumentos de registro necesarios para realizar su labor cumpliendo con los objetivos propuestos.
- f. Aportar normas claras que faciliten la supervisión de los albergues.
- g. Establecer los mecanismos de evaluación, seguimiento y lineamientos relativos al rol de la SENNIAF como ente supervisor de los albergues.
- h. Mejorar aspectos de familia, salud y educación en el cuidado de los NNA que se encuentran en los albergues.
- i. Garantizar el seguimiento y evaluación del cumplimiento de las normas establecidas en este protocolo.

3.3 ALCANCE

Este protocolo está dirigido al personal de los albergues o centros de acogimiento estatales, públicos, privados, religiosos etc. que reciben NNA, ya sea temporalmente o de forma permanente, y que están ubicados en la República de Panamá.

Igualmente, se dirige a la SENNIAF ya que facilita la tarea de supervisión que, como autoridad administrativa, debe realizar para asegurar una mejor calidad de los servicios de cuidado en el marco de derechos de la niñez.

Además, el propósito de este protocolo de normas de cuidado es convertirse en una herramienta de consulta permanente y debe ser aplicado en todos los casos de NNA sin cuidado parental que se encuentran acogidos de manera transitoria en albergues administrados por el Estado, instituciones privadas, organizaciones religiosas o sin fines de lucro, etc.

IV. LOS ALBERGUES O CENTROS DE ACOGIDA TEMPORAL

4.1 AUTORIDAD ADMINISTRATIVA

La SENNIAF, como entidad pública especializada en materia de derechos de la niñez, la adolescencia y la familia, es la entidad gubernamental responsable de ejercer el rol de Autoridad Administrativa encargada de aplicar el Decreto Ejecutivo 26 de 21 de abril de 2009, sobre la apertura y funcionamiento de los alberges, siendo que dentro de sus facultades tiene la capacidad para autorizar, negar o cancelar el funcionamiento de los albergues, establecer las estrategias y medidas de control, para llevar a cabo la supervisión, comunicar a las autoridades competentes sobre irregularidades que encuentre y aplicar las sanciones administrativas por las faltas que detecte en el incumplimiento de la norma legal.

Según el Decreto, la SENNIAF tiene la potestad de realizar y coordinar las funciones de los albergues para observar las condiciones en que se encuentran los niños, niñas y adolescentes ahí albergados; llevar un registro de los albergues autorizados para su funcionamiento; llevar el registro de NNA albergados; proporcionar asesoría técnica en materia jurídica, psicológica y de trabajo social; llevar a cabo la promoción y coordinación de cursos permanentes de capacitación y actualización en derechos humanos de niños, niñas y adolescentes para todo el personal del albergue; coordinar con las instituciones gubernamentales el acceso a los servicios básicos; y aprobar el reglamento interno de funcionamiento y atención.

Actualmente (julio 2012), según fuentes oficiales de la SENNIAF, en Panamá funcionan cincuenta y cinco (55) albergues a nivel nacional, debidamente registrados en la SENNIAF. Estos son dirigidos por organizaciones no gubernamentales, empresas privadas, organizaciones religiosas o por el Estado, y albergan 2,416 NNA, los cuales han sido referidos por una autoridad competente, judicial y/o administrativa, como lo establece el Código de la Familia.

4.2 CONDICIONES GENERALES DEL ACOGIMIENTO ALTERNATIVO FORMAL

Para la elaboración del presente Protocolo se han considerado como principios rectores las siguientes condiciones de acogimiento alternativo formal contenidas en las “**Directrices sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños**” de las Naciones Unidas:

1. El traslado del NNA a un acogimiento alternativo debe efectuarse con la máxima sensibilidad y de una manera adaptada al NNA, en particular con la intervención de personal especialmente formado y, en principio, no uniformado.
2. Fomentar y facilitar, en bien de la protección y el interés superior del niño, el contacto con su familia y con otras personas cercanas, como amigos, vecinos y acogedores anteriores. El niño debería tener acceso a información sobre su familia si no mantiene contacto con ellos.

3. Promover la salud de los NNA y proporcionarles atención médica, nutrición balanceada, orientación y apoyo.
4. Acceso a la enseñanza escolar y extraescolar y a la formación profesional, en ejercicio de sus derechos y, hasta donde sea posible, en centros educativos de la comunidad local.
5. Atender las necesidades específicas de seguridad, salud, nutrición, desarrollo y otras necesidades de los lactantes y los niños de corta edad, incluidos aquellos con necesidades especiales, incluida la necesidad de vinculación permanente a un acogedor determinado.
6. Permitir que los NNA satisfagan sus necesidades religiosas y espirituales y que decidan libremente participar o no en los oficios religiosos y en la educación u orientación religiosa.
7. Respetar y promover el derecho a la intimidad, que comprende también disponer de medios apropiados para satisfacer sus necesidades sanitarias y de higiene, respetando las diferencias y la interacción entre los géneros, y de un lugar adecuado, seguro y accesible para guardar sus efectos personales.
8. Comprender la importancia de la función del personal en el desarrollo de unas relaciones positivas, seguras y formativas con los NNA, y estar en condiciones de cumplirla.
9. Cumplir los requisitos de salud y seguridad.
10. Prohibir todas las medidas disciplinarias y de control del comportamiento que constituyan tortura o tratos crueles, inhumanos o degradantes, incluidas las medidas de aislamiento e incomunicación o cualesquiera otras formas de violencia física o psicológica que puedan poner en peligro la salud física o mental del NNA, de conformidad con las normas internacionales de derechos humanos. El Estado debe adoptar todas las medidas necesarias para impedir tales prácticas y garantizar su punibilidad conforme al derecho. Nunca debería imponerse como sanción restringir el contacto del niño con los miembros de su familia y con otras personas de importancia especial para él.
11. No autorizar el uso de la fuerza ni de medidas de coerción de cualquier tipo, a menos que tales medidas sean estrictamente necesarias para salvaguardar la integridad física o psicológica del niño o de otras personas y se apliquen de conformidad con la ley y de manera razonable y proporcionada y respetando los derechos fundamentales del niño. La coerción mediante drogas y medicación debería basarse en las necesidades terapéuticas y no se debería emplear nunca sin la evaluación y prescripción de un especialista.
12. Tener acceso a una persona de confianza en cuya absoluta reserva pudieran confiar. Esa persona tendría que ser designada por la autoridad competente con el acuerdo del niño interesado. El niño debería ser informado de que las normas éticas o jurídicas pueden requerir en determinadas circunstancias la violación de la confidencialidad.
13. Los niños y niñas acogidos deben tener acceso a un mecanismo conocido, eficaz e imparcial mediante el cual puedan notificar sus quejas o inquietudes con respecto al trato que se les dispensa o las condiciones de acogida. Esos mecanismos deberían comprender la audiencia inicial y la respuesta, la aplicación y audiencias ulteriores. Se debe dar la debida importancia a las opiniones del NNA. La conducción de ese proceso debería estar a cargo de personas competentes capacitadas para trabajar con niños y jóvenes.
14. Para promover en el niño el sentido de la propia identidad, debería llevarse, con la participación de este, un diario de vida que contenga la información relativa a cada etapa de la vida del niño, junto con las fotografías, los objetos personales y los recuerdos correspondientes, para que el niño pudiera disponer de él durante toda su vida.
15. Cada niño, niña o adolescente debe ser registrado y contar con un expediente de acuerdo al interés superior del niño. Este debe ser un documento confidencial.

4.3 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS ALBERGUES

De acuerdo a las características de alojamiento, los albergues o centros de acogida temporal pueden clasificarse como:

- Albergues que dan alojamiento temporal a NNA como “medida de protección” por encontrarse en condiciones de vulnerabilidad en sus derechos.
- Albergues de recuperación nutricional, que acogen a NNA desnutridos.
- Albergues de alojamiento escolar para NNA que residen alejados y/o no existen planteles escolares en sus comunidades.
- Albergues que brindan alojamiento a NNA que viven con el VIH o Sida en condiciones de vulnerabilidad de derechos.
- Albergues que brindan alojamiento a NNA en riesgo social víctimas sobrevivientes de violencia y/o explotación infantil.

La estandarización de las normas de cuidado y protección en los albergues debe garantizar el cumplimiento de los derechos de los NNA, siendo responsabilidad del Estado establecer políticas, leyes, normas y servicios para su protección y su cuidado, de acuerdo a la Convención sobre los Derechos del Niño.

Es necesario destacar que todas las áreas del albergue deberán estar delimitadas a través de señalizaciones. Cada área deberá contar con un letrero con el nombre correspondiente. Es importante que el nombre del albergue se encuentre afuera en un lugar visible y fácil de identificar. Las áreas internas, como la dirección, la secretaría, la cocina, el comedor, los dormitorios, los sanitarios de niñas y de varones por separado, el salón de juego y televisión, la biblioteca, la enfermería etc., deberán contar con un letrero visible colocado en la entrada de cada área. Igualmente, deben estar señalizadas las rutas de evacuación en caso de emergencia.

4.4. MANEJO EN SITUACIONES DE EMERGENCIAS

Como parte de estas normas de cuidado y protección para los NNA, todos los albergues deberán implementar un Plan de Desalojo en Casos de Emergencias, que asegure la integridad física de los NNA y de su personal. Este Plan debe ser conocido por todo el personal del albergue y por los NNA, debe ser visible y de fácil acceso. La prioridad deberá ser el desalojo de los NNA en casos en que se requiera (Anexo 7).

Asimismo, es necesario que todos los albergues realicen prácticas periódicas de simulacros de emergencias (Anexo 8). Los simulacros de evacuación proveen la oportunidad de practicar cómo desalojar el albergue en una situación de emergencia y de mejorar la manera de hacerlo.

Estas prácticas deben ser mensuales con la participación de todos los NNA y del personal. Todos los albergues deberán mantener un registro de los simulacros de emergencia que demuestre la frecuencia con los que estos simulacros se practican. Este registro debe incluir el tiempo en que se desalojó el albergue, la cantidad de NNA y adultos que participaron y cuál fue la ruta de evacuación utilizada. Todas las rutas de evacuación deberán estar marcadas con flechas que indiquen la dirección del desalojo, lo que incluye todas las puertas de salida. Las áreas donde se encuentran los NNA deben tener fácil acceso a puertas de salida. Cada albergue deberá contar con al menos una salida de emergencia. Las barreras usadas en las ventanas y puertas deben poder ser removidas y las llaves deben mantenerse en un lugar de rápida accesibilidad.

El método que se utilice para evacuar el local va a depender de la distribución de las habitaciones y de los accesos a las puertas de salida. Se debe tomar en cuenta que los NNA con necesidades especiales pueden demorar más tiempo en evacuar el local y necesitar asistencia para hacerlo. Antes de desalojar, se debe procurar desconectar la electricidad y cerrar llaves de gas y de agua.

Es importante tener previamente empacados los documentos personales de los NNA y los números de teléfono o direcciones para contactar a familiares. Se recomienda colocar esto y otros elementos indispensables, tales como radio a baterías, linterna, utensilios de higiene personal, y medicamentos importantes, etc. Todo esto debe estar empacado y colocado cerca de la salida donde se pueda agarrar fácilmente y sin demora en un maletín de emergencias.

El director o directora del albergue deberá encomendar el seguimiento del Plan de Emergencias a uno o dos subalternos como parte de sus responsabilidades. Todos los números de emergencia, como los bomberos, la policía, ambulancias, SINAPROC, etc. deberán colocarse cerca de los teléfonos, en un lugar visible y accesible.

Números de teléfono importantes en caso de emergencias:

Emergencias:	911
Bomberos:	103
Policía:	104
Protección Civil:	316-3200
Ambulancias:	
Seguro Social:	503-2532
Santo Tomás:	507-5813 Cuarto de Urgencia
	507-5807 Dirección de Enfermería
Cruz Roja:	315-0455
Hospital del Niño	512-9810
Hospital Santo Tomás	507-5600

Se debe establecer un lugar seguro de reunión, donde todos se encuentren después de evacuar el local, el cual debe tener suficiente espacio para NNA y las personas adultas, estar lejos de deslizamientos, caídas de postes y a una distancia segura del edificio.

Si la emergencia se mantiene y no es posible retornar al albergue, las autoridades competentes como SINAPROC establecerán un nuevo sitio de ubicación temporal.

En caso de emergencia, recuerde:

- Mantenga la calma.
- Tenga como prioridad la evacuación de los NNA.
- Tenga una lista de todos los NNA del albergue, accesible.
- Lleve un resumen de la información de cada NNA y artículos de emergencia.
- Cuente a los NNA antes y después de dejar el local.
- Practique mensualmente los simulacros de evacuación.
- Conozca otros albergues o lugares cercanos donde acudir.
- Tenga una lista actualizada de la cadena telefónica de emergencia.

¡Las emergencias no avisan, manténgase preparado!

4.5 PERSONAL DEL ALBERGUE

Toda persona que aspire a ser parte del personal del albergue cuyas labores incluyan tener contacto permanente con los NNA deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Estar libre de enfermedad mental y emocional:
 - Deberá ser evaluado psicológicamente.
 - Contar con Certificado de Salud Mental (expedido por la autoridad competente).
- Haber completado la educación secundaria, con excepción del personal de cocina, limpieza y transporte.
- Tener el Carné de Protección de Derechos de NNA (ver requisitos abajo).

Es deber de todo el personal portar el Carné de Identificación, que incluya el nombre del albergue, su nombre y su ocupación. Cada miembro del personal deberá circunscribirse a las labores para las cuales ha sido contratado, ya que cada posición debe cumplir con un perfil de puesto y de entrenamiento específico. Deberá, además, conocer de antemano cuáles serán sus actividades o funciones específicas.

Todo personal del albergue deberá conocer los lineamientos básicos del cuidado de NNA bajo la perspectiva de derechos y haber sido capacitado por especialistas provistos por SENNI AF en los siguientes temas:

- Derechos del niño
- Etapas de desarrollo
- Necesidades del NNA Institucionalizado
- Violencia contra los niños, niñas y adolescentes
- Manejo y aplicación del “Protocolo para la atención de niños, niñas y adolescentes sin cuidado parental acogidos en albergues a nivel nacional”
- Primeros auxilios
- Reanimación cardiopulmonar (RCP)
- Manejo en situaciones de emergencias

Además, el albergue deberá contar con un programa de educación continua organizado por la SENNIAF, con el apoyo de universidades e instituciones, que asegure el entrenamiento actualizado de su personal.

Por otro lado, la SENNIAF como entidad especializada del Estado responsable de coordinar, articular, ejecutar y dar seguimiento al cumplimiento de las políticas de protección integral de los derechos de la niñez y la adolescencia, expedirá el **Carné de Protección de Derechos de NNA**, el cual es un requisito indispensable para laborar en un albergue, y asegurará que el colaborador del albergue esté lo suficientemente calificado para la atención y el cuidado del NNA.

El Carné de Protección de Derechos de NNA tendrá una vigencia de cuatro (4) años, que solamente será mantenida a través de los seminarios de actualización del Programa de Educación Continua. El albergue deberá notificar por escrito a la SENNIAF el nombramiento de nuevos colaboradores, para que éstos sean incluidos en sus capacitaciones periódicas. Una vez enviada y sellada esta notificación, el colaborador podrá empezar sus labores correspondientes.

El colaborador(a) recibirá el carné al completar satisfactoriamente las capacitaciones requeridas, el cual también llevará la fotografía del colaborador(a), su nombre completo, cédula, nombre del albergue, fecha de expedición y expiración.

Cada miembro del personal de un albergue deberá tener un expediente. En el expediente del colaborador(a) reposarán los siguientes formularios:

- **Información General del Colaborador(a)** (Anexo 2)
- **Educación y Experiencia del Colaborador(a)** (Anexo 3)
- **Referencias del Colaborador(a)** (Anexo 4)
- **Registro de Capacitaciones y Entrenamientos** (Anexo 5)

Además, incluirá:

- Certificado de Buena Salud, que permita la realización de actividades inherentes al cuidado de niños y niñas, entre ellas, cómo levantar y cargar niños y niñas, tener contacto directo y cercano con los niños y niñas a su cargo, contar con destrezas para su supervisión. Contar con el registro de las vacunas reglamentarias.
- Record Político
- Prueba de anti-dopaje

El personal del albergue deberá conocer el Reglamento Interno del Albergue y el Decreto 26 del 21 de abril de 2009, mediante el cual se regula la apertura y ejercicio de albergues para niños, niñas y adolescentes, de conformidad con las normas legales y los procedimientos vigentes en la República de Panamá.

La SENNIAF, a través de sus inspecciones periódicas, deberá asegurar que todo el personal mantenga sus Carnés de Protección de Derechos del NNA vigentes.

Para asegurar el buen funcionamiento del albergue, tanto las autoridades de la SENNIAF como el director(a) del albergue utilizará la Guía para el cumplimiento de estándares en el cuidado de NNA en los albergues (Anexo 6).

El recurso humano de un albergue es indispensable para asegurar el cuidado en derechos de los NNA, por lo que es fundamental contar con un recurso humano capacitado, con funciones definidas, comprometido con la misión y, sobretudo, respetuoso de los derechos humanos.

Así como el personal del albergue debe cumplir con ciertos requisitos que lo faculte para tener a su cargo el cuidado de NNA, también el albergue debe poder proveerle el apoyo necesario para que realice su trabajo.

Debe existir un beneficio recíproco, que permita que ambas partes ganen, sin dejar de lado las responsabilidades que le competen a cada una. Las autoridades administrativas y el director(a) del albergue deben caracterizarse por su compromiso hacia la niñez. Además, deben tener claro lo importante que es para la calidad del cuidado de NNA mantener al personal capacitado y satisfecho en su labor.

Un aspecto importante a considerar es la **cantidad de niños y niñas por cuidador(a)**. La cantidad de cuidadores va a depender de las edades de los niños y niñas. Se recomienda lo siguiente:

Edad del Niño o Niña	Cuidador(a) por Niño o Niña
1 a 11 meses de edad, infantes	1 cuidador (a) por cada 4 niños (as)
12 a 29 meses de edad	1 cuidador (a) por cada 7 niños (as)
30 meses a 5 años, pre escolares	1 cuidador (a) por cada 10 niños (as)
5 años o más, escolares	1 cuidador (a) por cada 15 niños (as)

También es importante que el cuidador(a) disponga del tiempo necesario para cuidar de sí mismo(a) y manejar apropiadamente el estrés que el trabajo le provoca. Un cuidador(a) agotado(a) y estresado(a) no puede brindar un cuidado en el marco del cumplimiento de derechos. El estrés, a su vez, crea un efecto dominó en la salud y el bienestar no sólo del cuidador(a), sino de todos los miembros del albergue.

Los cuidadores sobrecargados de trabajo son menos productivos, más impulsivos y menos tolerantes. Las relaciones interpersonales con NNA y otros compañeros de trabajo se afectan negativamente. Todo el personal del albergue debe tener días libres semanales, programar tiempo para descansar, compartir con familiares y amigos, y estos días libres deben estar lejos de los deberes rutinarios que están relacionados con el cuidado de NNA.

El cuadro básico del recurso humano en un albergue debe ser el siguiente:

- **DIRECTOR(A) DEL ALBERGUE**

El director o directora debe ser un profesional con experiencia en la promoción de los derechos humanos, con estudios en especialidades afines a la misión del albergue, con vocación de servicio y deseos de proteger a la niñez. Es la persona responsable de garantizar la salud física, emocional, mental y seguridad jurídica de los niños, niñas y adolescentes que tenga bajo su responsabilidad.

Debe conocer a profundidad temas relacionados con la violencia hacia la niñez, tener experiencia profesional, haber ejercido puestos directivos y compartir los valores de la organización. No debe haber sido vinculado a actos violatorios de los derechos humanos. Deberá supervisar que el personal del albergue cumpla a cabalidad con sus funciones además de supervisar el funcionamiento del albergue.

- **SECRETARIO(A) EJECUTIVO(A)**

Debe tener título de Secretario(a) Ejecutivo(a), poseer conocimientos de equipo de oficina, que incluya amplios conocimientos en programas y herramientas computacionales y manejar el internet. De igual forma, manejar correspondencia, faxes, mantener y velar por la seguridad y conservación de la documentación que reposa en los archivos de la institución.

Debe ser una persona cooperadora, organizada, responsable y creativa, con experiencia profesional comprobada en puestos similares.

Debe compartir los valores del albergue, ser respetuoso(a) de los derechos humanos, asistir directamente al director o directora. Deberá organizar y establecer los enlaces logísticos para las compras de alimentos e insumos y todas las actividades relacionadas con la administración del albergue, así como otras funciones que el director o directora le asigne.

- **CONTADOR (A)**

Profesional de contabilidad cuya función principal es llevar los libros y registros contables del albergue, de acuerdo a las normas legales vigentes, e informar oportunamente al director(a) sobre la situación financiera de la organización para el seguimiento y control de los fondos.

Es responsable, además, de diseñar un sistema contable que permita a la organización realizar los registros de las operaciones financieras en los libros de contabilidad, en armonía con las directivas de las agencias de cooperación nacional e internacional que aporten recursos financieros al albergue.

Debe brindar asesoramiento en aspectos técnicos contables al director(a), y además de compartir los valores del albergue, ser respetuoso(a) de los derechos humanos.

• PSICÓLOGO (A)

Debe ser un profesional idóneo, con licenciatura en Psicología, que comparta los valores de la organización y demuestre su interés de trabajar para disminuir el abuso infantil. Entre las aptitudes que debe poseer para ocupar el cargo, cabe mencionar las siguientes:

- Saber escuchar, ser proactivo, tener iniciativa y creatividad.
- Tener capacidades de docencia y demostrar un nivel de desarrollo espiritual.
- Tener conocimientos de programas computacionales.
- Proponer y elaborar estrategias, modelos de gestión para la atención integral de los NNA acogidos en el albergue.
- Llevar un registro estadístico de la población atendida.
- Presentar plan de tratamiento a la Dirección Ejecutiva.
- Participar en reuniones para presentación de casos.
- Mantener una postura ética y estricta confidencialidad en relación a los casos que atiende.
- Llevar un expediente actualizado de cada paciente que atienda con notas de seguimiento en cada sesión.
- Participar en reuniones con familiares de los NNA que trata.
- Referir a NNA, previa consulta al director(a), a otros profesionales y/o instituciones si el caso lo amerita.
- Implementar programas para la promoción de la salud mental en coordinación con el director (a), capacitar a los colaboradores en temas relacionados con salud mental.
- Brindar o referir a NNA atención individual, grupal, y familiar, así como evaluaciones, planes de tratamiento y formulación de informe verbal y/o escrito.
- Realizar, conjuntamente con el resto del equipo, el Plan de Atención de los NNA.
- Puede actuar como padrino o madrina orientadora (PMO).
- Supervisar a estudiantes graduandos de psicología en práctica profesional y/o servicio social que brinden apoyo al albergue.

• TRABAJADOR (A) SOCIAL

Debe ser un profesional idóneo, con licenciatura en Trabajo Social, que comparta los valores de la organización y quiera trabajar para proteger los derechos de la niñez. Las características del cargo son:

- Tener conocimientos de programas computacionales.
- Planificar y organizar el Trabajo Social del albergue.
- Investigar aspectos sociales relativos a los NNA acogidos, para poder efectuar la valoración personal, familiar y social.
- Realizar informes sociales que deberán reposar en el expediente de cada NNA.
- Realizar visitas domiciliarias, organizar conjuntamente con el psicólogo programas dirigidos a la familia.

- Ser responsable de manejar el proceso de inducción de NNA recién llegados al albergue.
- Fomentar la integración y participación de los NNA al albergue, evitar que se produzca un alejamiento con el entorno y la familia.
- Realizar, conjuntamente con el resto del equipo, el Plan de Atención de los NNA.
- Actualizar datos personales y familiares de los NNA.
- Orientar a cuidadores en su rol de formación de NNA.
- Coordinar actividades recreativas y promover las relaciones con la familia y la comunidad.
- Formar parte del equipo interdisciplinario.
- Realizar periódicamente la Encuesta de Percepción del NNA durante su permanencia en el albergue, para asegurar el cumplimiento de sus derechos.
- Recopilar la documentación, la historia clínica y los registros etc., para mantener al día los expedientes de los NNA.
- Elaborar la historia social y la ficha social del NNA.
- Participar en otras labores que el director(a) le asigne.
- Puede actuar como padrino o madrina orientadora (PMO).
- Supervisar a estudiantes graduandos de Trabajo Social en práctica profesional y/o servicio social que brinden apoyo al albergue.

• ENFERMERO(A)

Deberá ser un profesional idóneo, con la disponibilidad de laborar en albergues que alojan NNA cuya salud se encuentra comprometida, como por ejemplo con VIH o Sida. Deberá compartir los valores de la organización y querer trabajar para proteger a la niñez. Las características del cargo son:

- Es responsable de mantener la enfermería equipada y los botiquines completos y con medicamentos vigentes.
- Es la persona responsable de administrar todo tipo de medicamentos, los prescritos por los médicos y aquellos medicamentos que no requieren de receta médica para enfermedades comunes.
- Llevar un registro de los medicamentos administrados a cada NNA por dosis.
- Realizar curaciones de heridas en casos de accidentes, inyectar medicamentos prescritos por el médico.
- Supervisar que todos los NNA tengan al día sus vacunas.
- Participar en los programas de peso y talla.
- Orientar a los cuidadores en referencia al control de infecciones y manejo de enfermedades de los NNA a su cargo.
- En general, todas aquellas actividades que vienen a facilitar las funciones del médico y que se relacionan con el mantenimiento de la salud de los NNA.

• COCINERO(A)

Deberá contar con una licencia de manipulador de alimentos expedida por el MINSA, además de ser una persona con buena salud, presentación e higiene personal y compartir los valores del albergue y ser respetuoso de los derechos humanos. Entre sus responsabilidades están:

- Recibir el suministro de los alimentos, lavar frutas y verduras, almacenar los productos comestibles.
- Reportar faltantes de alimento a la persona encargada.
- Planificar semanalmente las tres comidas diarias balanceadas, de acuerdo a las directrices del nutricionista.
- Limpiar área de trabajo, anaqueles, equipo e instalaciones de la cocina.
- Reportar cualquier falla a la persona encargada.
- Mantener los pisos y paredes de la cocina limpios.
- Servir los alimentos en porciones adecuadas para la edad del NNA.

• TRABAJADOR(A) MANUAL

Persona que deberá compartir los valores del albergue y ser respetuosa de los derechos humanos. Es responsable de mantener el albergue limpio, para lo cual le corresponde limpiar pisos, paredes, baños, recámaras y áreas comunes.

Es la persona encargada de mantener la higiene del albergue, para lo cual deberá notificar acerca de faltante de equipo y material de limpieza al encargado y mantener los detergentes, desinfectantes etc. lejos del alcance de los NNA, entre otros aspectos.

• TRABAJADOR(A) MANUAL ENCARGADO(A) DE LA LAVANDERÍA

Persona que deberá compartir los valores del albergue y ser respetuosa de los derechos humanos. Es responsable de lavar toda la ropa del albergue: ropa de cama, toallas, manteles, ropa de los NNA, etc. Asimismo, tiene la responsabilidad de mantener el área de la lavandería limpia, cuidar el equipo a su cargo y notificar faltante de equipo y material para el lavado. Deberá mantener los detergentes, desinfectantes etc. lejos del alcance de los NNA.

• CUIDADOR(A)

Es la persona más allegada al NNA, se encarga de su cuidado y protección. Debe compartir los valores y misión de la organización y conocer sobre derechos de niñez, además de contar con el Carné de Protección de Derechos expedido por la SENNIAF (ver requisitos) y tener buena salud. Por estar en contacto con los NNA, su cargo tiene las siguientes características:

- Deberá caracterizarse por su buen carácter, tolerancia, empatía y sensibilidad.
- Es responsable por el cuidado integral del NNA.
- Se encarga de mantener la ropa de cama limpia y cambiarla dos o tres veces por semana.
- Deberá asegurarse que todos los colchones tengan un forro impermeable, fácil de limpiar.
- Supervisar la higiene, peinado, alimentación y vestido del NNA.
- Asegurar que las necesidades básicas de los NNA a su cargo se cumplan a cabalidad.
- Mantener un intercambio afectuoso con los NNA a su cuidado.
- Revisar las tareas, supervisar la asistencia de los NNA a la escuela y a los servicios de salud que requiera.

- Acompañarlos a actividades recreativas fuera del albergue. Revisar que los NNA tengan todos sus útiles escolares y cumplan con las asignaciones.
- Consultar al psicólogo(a) o trabajador(a) social cualquier anomalía o cambio que observe en el NNA.
- Estar pendiente de su salud integral y llevarlos a visitar al médico para los controles periódicos de salud y cuando presente algún signo de dificultad física.

Del mismo modo, el albergue deberá contar con un Personal de Apoyo ocasional para que brinde asistencia en determinados casos:

• **NUTRICIONISTA**

Profesional idóneo de nutrición que periódicamente revisa los menús que se administran a los NNA para asegurar que su contenido nutricional sea el adecuado.

• **JARDINERO**

Trabajador manual de jardinería encargado de limpiar cada dos semanas el patio del albergue para mantenerlo apto para las actividades recreativas al aire libre que realicen los NNA.

4.6 MECANISMOS DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Para cumplir con este protocolo a cabalidad, es importante que se realicen **alianzas estratégicas con socios claves** que favorezcan el cumplimiento de los objetivos del mismo. Se entiende por alianza estratégica la asociación inter-sectorial en la que individuos, grupos o asociaciones acuerdan trabajar juntos en un programa o una actividad específica, alineándose hacia una meta común.

Se recomienda realizar alianzas a través de convenios de cooperación y acuerdos con organizaciones del ámbito público, privado y civil. A través de convenios con el Gobierno e instituciones del Estado, tales como MINSA, MEDUCA, MIDES, SINAPROC, etc., se pueden obtener recursos de acuerdo a sus competencias, que faciliten el cumplimiento de este protocolo.

Las universidades, a su vez, pueden designar estudiantes en servicio social y práctica profesional que representan un recurso humano supervisado que puede realizar un sin número de labores.

También se recomienda establecer acuerdos con organizaciones de la sociedad civil, como ONG, Scouts, etc. Estos convenios pueden facilitar a la SENNI AF las funciones inherentes a su rol como autoridad administrativa.

V. LA RUTA CRÍTICA: IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS DE CUIDADO

La Ruta Crítica describe los pasos a seguir desde que se recibe el NNA hasta que sale del albergue. Esta Ruta Crítica ha sido diseñada para seguirse en casos en que los NNA tengan familia y las condiciones familiares y jurídicas permitan considerar la reunificación.

En casos de NNA abandonados y sin alternativa familiar, se obvian las estrategias relacionadas con la familia, siguiéndose las demás.

El éxito del trabajo en el albergue culmina con la re-integración del NNA a su familia nuclear o extendida o a una familia adoptiva.

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

La Ruta Crítica busca facilitar el trabajo de los albergues diseñando el camino a seguir para cumplir los derechos de cada NNA acogido.

Es importante sensibilizar al personal que trabaja con los NNA sobre lo que representa para cada NNA estar institucionalizado, por lo que ser empático en todo momento con el NNA es imprescindible.

El albergue debe representar un lugar seguro para el NNA. Se debe considerar que estar lejos de su familia, o sin familia coloca al NNA en una posición de vulnerabilidad ante diferentes tipos de abuso, además de que en el albergue debe prevalecer una política de cero tolerancia al maltrato.

Esta Ruta Crítica presenta la figura del padrino o madrina orientadora (PMO), la cual contribuye a mejorar las relaciones interpersonales de NNA acogidos en los albergues con las personas encargadas de su protección.

Otra innovación de este Protocolo es la adición, como requisito, del Carné de Protección de Derechos de NNA que debe tener todo personal que trabaje en un albergue.

El trabajo en un albergue es sensitivo desde todo punto de vista, por la cercanía a los NNA en situación de vulnerabilidad por estar desprovistos de cuidado parental, tener traumas emocionales de arrastre, estar ansiosos de ser queridos y protegidos y encontrarse a expensas de personas adultas extrañas para ellos y ellas.

Esta Ruta Crítica no pretende minimizar la importancia de una familia para el NNA, sino asegurar que durante su estadía en el albergue se cumplan sus derechos y que este sirva para ayudarlo a superar sus carencias.

Cuando los NNA en vulnerabilidad de derechos son abusados por parte de sus padres y no existe otro miembro de su familia extendida que pueda encargarse de su cuidado, lo más importante es que puedan ser acogidos en una familia sustituta certificada, mientras la familia biológica no cumpla con las tareas inherentes a su naturaleza, que sea empática con la situación del NNA que le será confiada para su cuidado y protección.

Sin embargo, no se debe dejar de reconocer la responsabilidad del Estado en proveer a la familia el apoyo para cumplir con sus funciones ya que la familia es la organización principal de la sociedad y como tal debe verse, por cuanto debe recibir el soporte suficiente para brindar a sus miembros una calidad de vida conforme a sus necesidades.

Por tanto, en esta Ruta Crítica se enfatiza la importancia de trabajar con las familias, para potenciar sus recursos y superar sus debilidades. **Todo NNA tiene el derecho de crecer en su familia.**

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

1. La fase de **Ingreso o Acogida**
2. La fase de **Atención**
3. La fase de **Salida**

5.1 LA FASE DE INGRESO O ACOGIDA

Todo NNA debe ser admitido en el albergue a través de una orden judicial o administrativa, como último recurso. La decisión de institucionalizar a un NNA debe ser tomada por un equipo evaluador después de un cuidadoso análisis de su situación. En ningún caso debe remitirse a un NNA porque la familia así lo decide. Todo NNA necesita crecer en una familia.

5.1.1 El Padrino o Madrina Orientadora (PMO)

Cuando el NNA entra al albergue, llega con un cúmulo de emociones, el miedo, la incertidumbre, la tristeza y muchas veces la rabia desplazada hacia otras figuras. Puede ver el albergue 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 albergue debe ser manejado de forma sensible y planificada. El sentimiento de soledad del NNA puede ser abrumador. Es aquí donde aparece la figura del padrino o madrina orientadora (PMO), quien debe ser una persona entrenada para recibir al NNA.

➤ Perfil:

El PMO puede ser trabajador(a) social, psicólogo(a) o docente. 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 NNA y el resto del personal del albergue.

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 albergue.

Se recomienda que cada albergue tenga, de acuerdo a su población, dos o más padrinos o madrinas orientadores.

➤ **Rol que desempeña:**

- El PMO se presenta al NNA como una persona que lo va a acompañar durante su estadía en el albergue, debe explicarle al NNA con palabras sencillas y empáticas las razones por las cuales ha sido admitido. Debe ser honesta y contestar las preguntas que tenga el NNA con sinceridad, procurando no lastimar al NNA, proveyendo esperanza.
- Esta persona lo presenta al resto del grupo de NNA y al personal, le muestra el albergue, 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 como psicológica.
- El PMO asiste al NNA en cualquier situación que se le presente, incluyendo el retorno a su familia o la acogida en una familia adoptiva.
- El PMO se preocupa por las necesidades y temas del NNA a su cargo.
- El PMO llevará un Registro de Visitas donde colocará las fechas, actividad compartida y observaciones. Estas observaciones se encaminarán a la adaptación del NNA. Si observa algún indicio de abuso o alguna dificultad, lo anotará y lo discutirá con el director o directora del albergue.
- Su presencia es indispensable para el NNA durante los primeros dos meses de estadía en el albergue. Posteriormente, sus visitas pueden espaciarse a dos veces por semana.
- Además, el PMO contribuye a que el NNA mantenga su sentido de identidad, arma con el NNA un álbum de fotografías familiares, los motiva a verse positivamente y les demuestra apoyo, afecto y seguridad.
- Una vez que el NNA haya sido evaluado física y psicológicamente, el PMO discutirá con el NNA el Plan de Atención.
- Cada PMO tiene a su cargo un pequeño grupo de NNA a los cuales brinda atención individualizada.
- Como parte de la atención que brinda a los NNA, el PMO los escucha y los orienta para que utilicen el Buzón de Quejas. Este buzón deberá estar en un sitio accesible para que los NNA depositen las quejas y sugerencias que tengan. Los NNA podrán escribir sus quejas y sugerencias y depositar el papel doblado en este buzón. Este buzón será abierto semanalmente en un día fijo y se llevará un registro de las quejas depositadas por los NNA. Los directivos del albergue discutirán y acogerán las quejas que así consideren, manteniendo el interés de NNA como prioridad.
- Finalmente, el o la PMO aplicará la Encuesta de percepción del NNA durante su permanencia en el albergue (Anexo 16), una vez que el NNA ha permanecido más de dos meses en el albergue. Esta encuesta debe repetirse ocasionalmente al azar por las autoridades administrativas.

5.1.2 Evaluación del NNA

Cada informe de evaluación, tanto el físico como el psicológico, deberá incluir conclusiones y recomendaciones, además de un plan de cuidados físicos y un plan de atención psicológica.

La dinámica de la familia deberá ser evaluada, por lo que un(a) terapeuta familiar o un trabajador(a) social podrán realizar la evaluación familiar.

Esta evaluación proporcionará información para establecer el plan de trabajo familiar que se desarrollará en el albergue, con miras a fortalecer a la familia para la reunificación con el NNA.

Cada NNA dispondrá de un expediente con fotografía reciente incluida, y los siguientes formularios actualizados:

- Registro de Ingreso
- Guía de Inducción
- Informe de Salud Física y Plan de Atención
- Informe Psicológico y Plan de Atención
- Registro de visitas del PMO en el formulario de Notas de Seguimiento
- Información judicial
- Reporte de Accidente o Incidente
- Registro de Medicamentos (si se aplica)
- Guía en Caso de Abuso Sexual (si se aplica)
- Notas de Seguimiento

Los expedientes de cada NNA serán guardados en un lugar seguro. La información será compartida únicamente con los profesionales a cargo del NNA. **Esta información debe manejarse como confidencial.**

5.1.2.1 Evaluación Física

Todo NNA acogido en el albergue deberá ser evaluado físicamente durante las dos primeras semanas de estadía. En caso de que su permanencia sea mayor a un mes, el NNA, deberá ser evaluado psicológicamente.

La evaluación física estará a cargo de un médico. Este deberá aportar un Informe de Salud del NNA, llenando el formulario diseñado para este menester (Anexo 9) y copia de los resultados. Estos descansarán en el expediente 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 cónsono con sus necesidades y condición.

Todos los resultados serán manejados con confidencialidad y permanecerán en el expediente del NNA.

5.1.2.2 Evaluación Psicológica

Todos los NNA que llegan a los albergues 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 psicólogos(as) idóneos(as), 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.

Todos los albergues deben contar con psicólogos de planta; sin embargo, si esto no es posible, los NNA deberán ser referidos a psicólogos idóneos para su evaluación. Los resultados de esta evaluación estarán registrados en el formulario de Informe Psicológico (Anexo 10).

Entre las pruebas psicológicas más usadas podemos mencionar:

- **Test del Dibujo de la Figura Humana de Machover**
Test proyectivo que consiste en el dibujo de la figura humana que permite la exploración de la personalidad, a través de los trazos, la composición de la figura y la historia que realiza el NNA sobre la misma.
- **HTP (Casa - Árbol – Persona)**
Test que observa la imagen interna que el NNA tiene de sí mismo y de su ambiente, nos ilustra la percepción que el sujeto tiene de sí mismo y de su ambiente circundante.
- **Test del Dibujo de la Familia**
Test que permite el estudio de la proyección de los sentimientos y de la forma en que el examinado vivencia las relaciones intrafamiliares, además de que permite arribar a ciertas características claves de la personalidad.
- **Cuentos de Madelleine Thomas**
Instrumento que permite la exploración del mundo interior del niño y de sus posibles áreas de conflicto.

- **CDI, Inventario de Depresión Infantil**

La depresión infantil ha existido siempre y hoy se considera como una enfermedad de notable incidencia y que puede llegar a ser bastante grave. El CDI es tal vez el instrumento más utilizado y mejor aceptado por los expertos en depresión infantil pues ha demostrado un comportamiento muy sólido desde el punto de vista psicométrico y gran utilidad para los fines clínicos.

- **CAT: Test de Apercepción Temática para Niños**

Permite explorar la personalidad infantil. El material del CAT-A consiste en un juego de 10 láminas con figuras de animales en situaciones diversas. Puede aplicarse a niños de 3 a 10 años de ambos sexos. El CAT se concibió con el objeto de facilitar la comprensión de la relación de los niños con sus más importantes figuras y tendencias. Las láminas fueron planeadas con el propósito de provocar respuestas específicamente relacionadas con problemas de la alimentación, explorar problemas de rivalidad y comprender la actitud del niño frente a las figuras paternas. Por esto, el CAT puede ser de provecho para determinar los factores dinámicos vinculados a la reacción de un niño frente a un grupo, en cualquier contexto además de que permite predecir cómo los niños pueden reaccionar frente a diversos problemas.

- **WISC- IV:**

Es un instrumento clínico completo que evalúa la inteligencia de niños y adolescentes. El WISC-IV consta de 15 sub-pruebas. Ofrece un Cociente Intelectual Total (CIT) y puntuaciones compuestas en dominios específicos (Índice de Comprensión Verbal, de Razonamiento Perceptivo, de Memoria Operativa y Velocidad de Procesamiento). Los resultados obtenidos sirven para la planificación de tratamientos y la toma de decisiones en el campo clínico y educativo.

- **CMAS-R, Escala De Ansiedad Manifiesta En Niños**

Instrumento diseñado para evaluar el nivel y naturaleza de la ansiedad en niños, niñas y adolescentes de 6 a 19 años de edad. Se pide al individuo que responda a cada afirmación con "Sí" o "No". La puntuación conduce a un índice de Ansiedad total. Además, la CMAS-R proporciona cuatro calificaciones adicionales: Ansiedad fisiológica, Inquietud/hipersensibilidad, Preocupaciones sociales/concentración, y Mentira.

5.2 LA FASE DE ATENCIÓN

Una vez que se haya realizado la evaluación y completado los planes de cuidado de salud física y psicológica, los NNA se incorporarán a los programas de atención que lleva el albergue. En la Ruta Crítica se ha incluido, en el segundo momento, la fase atención. Los programas de atención deberán incluir familia, la promoción de la salud física, la recuperación emocional y educativa.

5.2.1 Atención a la Familia

El albergue, 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 un trabajador(a) social. Estas notas descansarán en el expediente de cada NNA y servirán para establecer el plan de trabajo familiar.

El PMO llamará a la familia, en compañía del trabajador(a) social o psicólogo(a), y concertará reuniones de evaluación y seguimiento. En casos de abuso infantil, el albergue llevará a cabo programas de capacitación para el fortalecimiento familiar y la adquisición de habilidades. Este deberá ser un requisito indispensable para poder lograr la reunificación.

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.

Talleres 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 los talleres 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, 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 referidos al albergue por haber sido víctimas de maltrato de parte de sus padres, padrastros o madres, la reunificación con la familia deberá tratarse con especial cuidado.

Sin intervención o tratamiento, la violencia se vuelve a repetir.

Simultáneamente a la participación de la familia en los talleres y sesiones de terapia familiar, trabajadores sociales realizarán visitas domiciliarias para conocer la realidad del ambiente en el hogar.

5.2.2 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 albergue tendrá un Plan Nutricional y las comidas se planearán con anticipación, considerando los grupos nutricionales básicos.

5.2.3 Recuperación Emocional y Educativa

La salud emocional del NNA se atenderá cumpliendo con las recomendaciones anotadas por el psicólogo(a) en el Informe de Evaluación Psicológico. Los NNA serán referidos para sesiones de psicoterapia a una ONG especializada, a Centros de Salud, Hospital del Niño y a otros recursos comunitarios e institucionales.

El albergue 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 albergue 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
- Interrumpir el ciclo trans-generacional del abuso sexual
- Des-culpabilizar y normalizar sentimientos en los niños y niñas víctimas

Muchos NNA que llegan al albergue sufren de ansiedad, por lo que el albergue deberá promover la práctica de técnicas de relajación.

Relajación del Corazón

Técnica de relajación consistente en cuatro pasos. Para llevarla a cabo, se le dan al NNA las siguientes instrucciones:

1. Relájese, cierre sus ojos y sonría.
2. Ponga su mano en el medio de su pecho.
3. Sonríale a su corazón, libre y dulcemente.
4. Sienta la paz y la calma y solo disfrute de esos sentimientos sin hacer más nada.

Este ejercicio se debe realizar todos los días por varios minutos, a fin de ayudar al NNA a deshacerse de tensiones y a disminuir sus niveles de ansiedad y agresividad.

En el albergue 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, por lo que el albergue deberá reportar estos casos prontamente a la autoridad administrativa, SENNIAF, a fin de que ésta realice los correctivos pertinentes y el NNA asista a la escuela.

Para que el personal del albergue garantice el **derecho a la educación de los NNA** 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.

5.3 LA FASE DE SALIDA

Aunque la salida del NNA del albergue se realiza a través de una decisión judicial, el equipo técnico del albergue realiza las recomendaciones pertinentes de acuerdo a cada caso. Siempre debe considerarse el interés superior del NNA. La meta ideal es la reunificación 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.

5.3.1 Reunificación Familiar

Aunque la decisión de reunificar al NNA con la familia depende de aspectos legales, generalmente las decisiones legales se dan sin que permitan al personal de salud mental disponer del tiempo

suficiente para preparar a la familia. Por esto, 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 contar con la seguridad de que la integridad física y emocional del NNA estará salvaguardada.

En este momento, las familias ya han participado de los programas de atención familiar que dispone el albergue 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.

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.

La duración de estas sesiones va a depender de la decisión clínica del especialista en familia, quien realizará intervenciones para fortalecer las redes de apoyo de la familia nuclear o extendida.

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

5.3.2 Monitoreo y Seguimiento

Una vez que el NNA se ha reunido con la familia, se recomienda un programa de seguimiento por espacio de seis meses, que deberá realizar el personal técnico de cada albergue y además deberá emitir informes a la SENNI AF.

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 deberán ser realizadas por trabajadores(as) sociales o psicólogos(as) que formen parte del personal técnico de cada albergue.

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 asegurará 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 notas que reposarán en el expediente de cada NNA reunificado. Finalmente, al cabo de los seis meses se cierra el caso.

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

VI. SIGLAS

CDN	Convención sobre los Derechos del Niño
F-ODM	Fondo para el Logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio
MIDES	Ministerio de Desarrollo Social
MINSA	Ministerio de Salud
NNA	Niño, Niña y Adolescente
ODM	Objetivos de Desarrollo del Milenio
ONG	Organización No Gubernamental
ONU	Organización de las Naciones Unidas
SENADIS	Secretaría Nacional de Discapacidad
SENNIAF	Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia
SIDA	Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida
UNICEF	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia
VIH	Virus de Inmunodeficiencia Humana
SINAPROC	Sistema Nacional de Protección Civil
PMO	Padrino o Madrina Orientador(a)

VII. BIBLIOGRAFÍA

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). *Los niños refugiados: Directrices sobre Protección y Cuidado*. 1994.

Asamblea General de las Naciones Unidas. *Directrices de Naciones Unidas sobre las modalidades alternativas de cuidado de niños*. A/RES/64/142. 24 de febrero de 2010.

Asamblea General de las Naciones Unidas. *Reglas de las Naciones Unidas para la Protección de los Menores Privados de Libertad*. A/RES/45/113. 14 de diciembre de 1990.

Asamblea General de las Naciones Unidas. *Declaración sobre los principios sociales y jurídicos relativos a la protección y el bienestar de los niños, con particular referencia a la adopción y la colocación en hogares de guarda en los planos nacional e internacional*. A/RES/41/85. 3 de diciembre de 1986.

Asamblea General de las Naciones Unidas. *Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para la administración de la Justicia de Menores ("Reglas de Beijing")*. A/RES/40/33. 28 de noviembre de 1985.

Comisión de Derechos Humanos de las Naciones Unidas. *Principios Relativos al Estatuto y Funcionamiento de las instituciones Nacionales de Protección y Promoción de los Derechos Humanos (Principios de París)*. Resolución 1992/54. 3 de marzo de 1992.

Comité de Derechos del Niño. *Debate General sobre niños sin cuidado parental*. Informe sobre el 40° período de Sesiones (Ginebra, 12-30 de septiembre de 2005) CRC/C/153. 17 de marzo de 2006.

Conferencia de la Haya de Derecho Internacional Privado, *Convenio de La Haya relativo a la Competencia, la Ley Aplicable, el Reconocimiento, la Ejecución y la Cooperación en materia de Responsabilidad Parental y de Medidas de Protección de los Niños*, 19 de octubre de 1996.

Conferencia de La Haya de Derecho Internacional Privado. *Convenio de La Haya relativo a la protección del niño y a la cooperación en materia de adopción internacional*. 29 de mayo de 1993.

Defensoría del Pueblo y Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, (UNICEF). *Estudio sobre la situación de los derechos de la niñez y la adolescencia privados de cuidados parentales ubicados en centros de acogimiento o albergues*. Panamá 2011.

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, (UNICEF). *Manual para la Aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño*. Ginebra 2001.

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, (UNICEF). *Children Without Parental Care*, 2006.

Inter-Agency Standing Committee. *Guía del IASC sobre salud mental y apoyo psicosocial en emergencias humanitarias y catástrofes*. 2007.

Pinheiro, Paulo Serghio. *Informe Mundial sobre la Violencia contra los Niños y Niñas*. ONU 2006.

República de Panamá. *Decreto Ejecutivo No. 26 de 21 de abril de 2009. Por el cual se dictan normas para regular la apertura y funcionamiento de los albergues para niños, niñas y adolescentes*.

República de Panamá. *Ley 15 de 1990 por la cual se ratifica la Convención sobre los Derechos del Niño*.

República de Panamá. *Ley 14 de 2009 que crea la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia*.

República de Panamá. *Constitución Política*. 2004

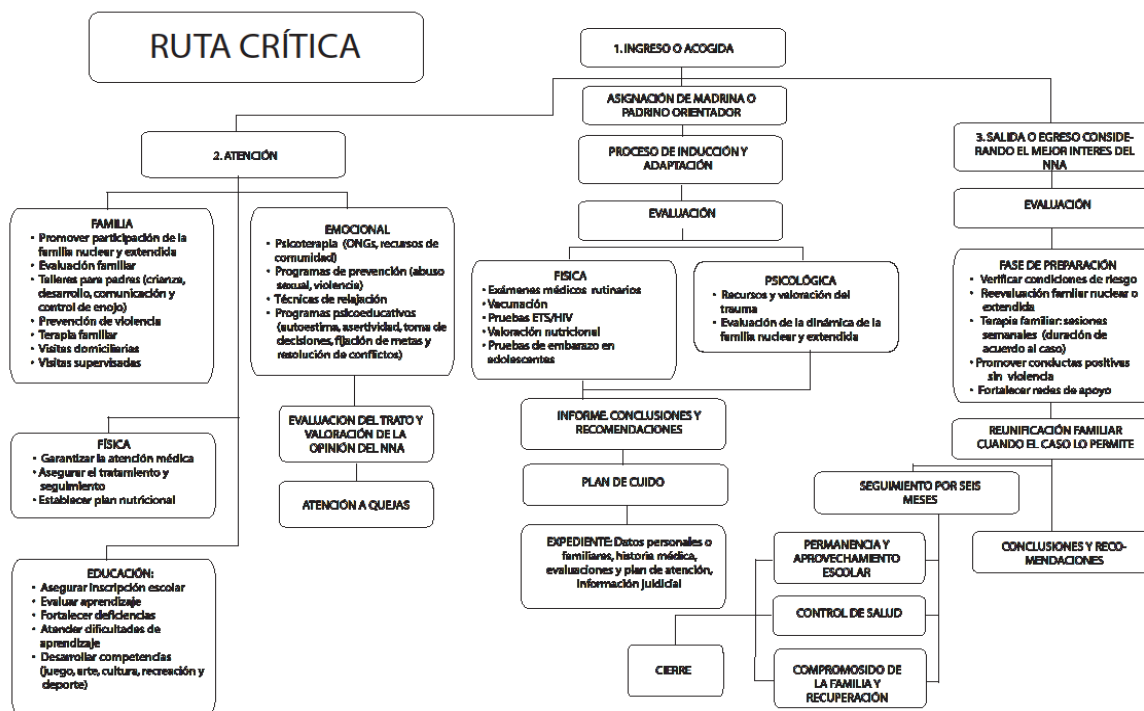
República de Panamá. *Código de la Familia. Ley 3 del 17 de mayo de 1994*.

Save the Children. *A Last Resort: the growing concern about children in residential care*. 2003.

Servicio Social Internacional & UNICEF. *Mejorar la Protección de los Niños Privados del Cuidado de sus Padres: La Necesidad de Reglas Internacionales*. Agosto de 2004.

VIII. ANEXOS: FORMULARIOS Y REGISTROS

ruta crítica



PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES
SIN CUIDADO PARENTAL ACOGIDOS EN ALBERGUES A NIVEL NACIONAL
ANEXO 2

ALBERGUE:	_____	Número del expediente	_____
PROVINCIA:	_____		
DISTRITO:	_____		
CORREGIMIENTO:	_____	Fecha de aplicación	____ ____ ____ ____ ____ ____ ____ ____
DIRECTOR:	_____		

INFORMACIÓN DEL COLABORADOR(A)

Todo colaborador que trabaje albergues, deberá completar y firmar el siguiente formulario. Por favor utilice letra imprenta y clara.

Nombre	
No. de cédula	Fecha de nacimiento
Edad	Nacionalidad
Estado Civil	Escolaridad
Dirección	
Teléfono casa	Celular
Correo electrónico	

_____ He leído el DECRETO EJECUTIVO No. 26 del 21 de abril de 2009, "Por el cual se dictan normas para regular la apertura y funcionamiento de los albergues para niños, niñas y adolescentes."

_____ He completado todos los requisitos para obtener el Carnet de Protección de Derechos de NNA.

_____ Conozco mi obligación de reportar a las autoridades competentes cualquier caso de abuso infantil que conozca.

Alguna vez he sido condenado por algún delito ☐ Sí ☐ No

Explique _____

Firma

Cédula

ALBERGUE:

PROVINCIA:

DISTRITO:

CORREGIMIENTO:

DIRECTOR:

Número de expediente

Fecha de aplicación

EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA DEL COLABORADOR(A)

Instrucciones: Favor llenar los espacios con la información que se le solicita.
Use letra imprenta y clara. Favor adjuntar Hoja de Vida.

Nombre del albergue: _____

Nombre del colaborador aspirante: _____ Edad: ____

I. Escolaridad:

Fecha de estudios	Nombre de la Institución	Diploma, grado o créditos obtenidos
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

II. Capacitaciones o Entrenamientos

Fecha del Curso	Descripción	Institución
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

III. Licencias y Certificaciones

Fecha	Tipo o clase	Autoridad Responsable
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

IV. Experiencia en el cuidado de NNA

Fecha	Descripción	Lugar o persona	Teléfono
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

V. Describa sus habilidades especiales:

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES
SIN CUIDADO PARENTAL ACOGIDOS EN ALBERGUES A NIVEL NACIONAL
ANEXO 4

ALBERGUE:			
PROVINCIA:		Número de expediente	
DISTRITO:			
CORREGIMIENTO:		Fecha de aplicación	
DIRECTOR:			

REFERENCIAS DEL COLABORADOR(A)

Instrucciones: Favor llenar los espacios con la información solicitada. No usar referencias familiares. Se les agradece incluir números de teléfonos fijos, no de celulares. Incluir entre las referencias los datos de su último empleador. Use letra imprenta y clara.

Nombre	
No. de cédula	Fecha de nacimiento
Edad	Nacionalidad
Estado Civil	Escolaridad
Dirección	
Teléfono casa	Celular
Correo electrónico	

I. Referencia	
Nombre	
Empresa o Institución	
Dirección	
Teléfono	
II. Referencia	
Nombre	
Empresa o Institución	
Dirección	
Teléfono	
I. Referencia	
Nombre	
Empresa o Institución	
Dirección	
Teléfono	

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES
SIN CUIDADO PARENTAL ACOGIDOS EN ALBERGUES A NIVEL NACIONAL
ANEXO 5**

ALBERGUE: _____

PROVINCIA: _____

DISTRITO: _____

CORREGIMIENTO: _____

DIRECTOR: _____

Número del expediente _____

Fecha de aplicación _____

REGISTRO DE CAPACITACIONES Y ENTRENAMIENTOS

Nombre del colaborador _____ Cédula _____

Nombre del albergue _____ Vigencia de licencia o carnet _____ a _____

Ocupación _____ Carnet de protección de los derechos del NNA _____

	Organización, institución responsable	Fecha de capacitación	Capacitaciones requeridas								Otra
			Derechos del niño	Etapas de desarrollo	Abuso infantil	Necesidades del NNA institucionalizados	Manejo y aplicación del protocolo	Primeros auxilios	RCP Reanimación cardiopulmonar	Manejo de emergencias	

Firma del director del albergue

Firma del colaborador

ALBERGUE:

PROVINCIA:

DISTRITO:

CORREGIMIENTO:

DIRECTOR:

Número del expediente

Fecha de aplicación

GUÍA PARA EL CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES EN EL CUIDADO DE NNA EN LOS ALBERGUES

I. Datos generales del albergue			
Provincia	Distrito	Corregimiento:	
Dirección			
Nombre del albergue			
Teléfono del albergue	Fax		
Correo electrónico			
Nombre de la persona responsable:	Cargo		
Teléfono	Fax		
Correo electrónico			
Nombre de la persona que completa la ficha:			
II. Aspectos Generales del albergue:		Sí	No
El albergue se encuentra registrado en la SENNIAF			
El albergue tiene sistema de acueducto y agua potable			
El local tiene un letrero visible que permite identificar su ubicación física			
El local está limpio			
El albergue cuenta con una lavandería y cuarto para almacenamiento de detergentes			
Organización			
El albergue tiene reglamento interno accesible para el que quiera leerlo			
La misión y visión del albergue se encuentran a la vista			
El albergue cuenta con un mecanismo para recibir y atender las quejas de los NNA			
Habitaciones			
Se permite el acceso de las habitaciones a las áreas comunes			
Los NNA mayores de seis años ocupan habitaciones separadas por sexo			
Las habitaciones tienen un espacio adecuado para seguridad y comodidad			
Los servicios y los baños proveen privacidad para los NNA			
Las habitaciones tienen temperaturas y ventilación adecuadas			
Hay un número máximo de cuatro NNA por cada habitación			
Cada NNA tiene su propia cama, limpia y cómoda, para su uso exclusivo			
Todas las camas tienen los colchones forrados con materiales impermeables y lavables			
Todas las cunas se encuentran en buen estado			
La separación entre las barras de las cunas es menor o igual a 2 3/8 pulgadas			
A la hora de dormir, las cunas están desocupadas de almohadas y peluches			
Los infantes son colocados de espalda para dormir			
Los infantes son estimulados para caminar sin necesidad de caminadores			
Los infantes tienen sillas especiales y equipo para entrenarse para ir al baño			
El mobiliario del local es adecuado para las edades de los niños que están a su cuidado			
Seguridad			
Los pasillos están bien iluminados			

Las cerraduras de las habitaciones permiten abrirse con facilidad		
Las cerraduras de las habitaciones sólo pueden ser cerradas desde adentro		
El albergue tiene salida de emergencia		
Cada área ocupada tiene al menos una salida		
Las áreas de salida, las escaleras y ventanas están libres de obstáculos		
Si existen barreras, estas pueden ser eliminadas fácilmente y sin demora		
Existen alarmas de humo funcionando correctamente		
El albergue tiene por lo menos un extintor de incendio visible y de fácil acceso		
El albergue realiza simulacros de incendio con los NNA periódicamente		
El albergue tiene una ruta de evacuación señalizada en caso de emergencia		
Los detergentes, sustancias tóxicas, materiales y sustancias inflamables y venenos están fuera del alcance de los niños y asegurados		
Los tomacorrientes tienen protectores		
El local tiene luces de emergencia		
El local tiene rampas y barandas para personas con discapacidad		
La piscina está cercada y cerrada para evitar accidentes		
Hay un teléfono para emergencias		
Los números telefónicos de emergencia se encuentran a la vista y accesibles.		
Los baños tienen barandas y cintas anti resbalantes		
Las sábanas y las toallas son limpiadas frecuente y adecuadamente		
Recurso Humano		
Todo personal del albergue ha completado la educación secundaria, con excepción del personal de cocina, transporte y limpieza.		
El personal del albergue cuenta con certificado de salud física y mental		
El albergue cuenta con la cantidad de cuidadores requerida de acuerdo al número y edades de los NNA		
Todo el personal ha sido capacitado, de acuerdo a su cargo dentro del albergue, en los siguientes temas: - Derechos del NNA - Etapa de desarrollo - Fundamentos básicos de la nutrición - Actividades recreativas - Violencia contra los NNA - Necesidades del NNA institucionalizado - Primeros auxilios - Manejo en situaciones de emergencia - Otros:		
El personal lleva una hoja de registro de las capacitaciones que ha recibido		
Todo personal del albergue dispone de días libres ¿Cada cuánto tiempo?		
Servicios que ofrece el albergue		
Transporte propio		
El transporte cuenta con sillas de seguridad para el traslado de bebés		
Asistente del conductor para cuidar y acompañar a NNA		

Estudio dirigido: personal asignado para supervisar la realización de las tareas escolares		
Cursos especiales: afianzamiento para los NNA que presentan dificultades de aprendizaje		
Facilidades para actividades lúdicas y deportivas		
Biblioteca		
Televisión		
Otros:		
Las actividades extracurriculares son planeadas con antelación de acuerdo a las necesidades de los NNA		
Recursos didácticos		
Libros de cuentos		
Rompecabezas		
Juguetes		
Teatro de títeres		
Útiles y materiales escolares (lápices de colores, témperas, hojas blancas, cuadernos, etc.)		
Tableros		
Computadoras		
Otros:		
Atención emocional		
Psicólogo(a)		
Evaluaciones psicológicas para los NNA		
Psicoterapia grupal, individual o de juego		
Capacitación a NNA para la prevención de abuso sexual y autoprotección		
Capacitaciones para los miembros de las familias: comunicación, prevención del maltrato, técnicas de disciplina, etapas de desarrollo, manejo del estrés familiar, etc.		
Plan de intervención individualizada que incluye funcionamiento individual y de adaptación, manejo de duelo, recuperación emocional, relaciones familiares, otro.		
Padrino o madrina orientador(a)		
Salud		
Acceso a los servicios de salud		
Enfermero(a)		
Auxiliar de enfermería		
Evaluación médica		
Expediente del NNA con foto reciente, que incluye su historial de salud y de los servicios médicos que recibe		
Control de vacunación, peso y talla		
Los medicamentos administrados son prescritos por el médico y se registran		
Se cuenta con un grupo de especialistas (médico familiar, dentista, nutricionista, internista, pediatras, psiquiatras, neurólogos) a los que recurrir		
El albergue cuenta con políticas para el control de infecciones		
Se cuenta con un botiquín equipado, inaccesible para los niños y con medicinas vigentes		
Los niños enfermos o lesionados son transportados al hospital en transportes de emergencia (911)		
Los niños con necesidades especiales tienen un plan individual de cuidado de la salud		
Nutrición		
La comida cumple con los requisitos de nutrición infantil de acuerdo a su edad y necesidades especiales		
Todo los NNA tienen acceso a agua potable todo el tiempo		
Se planea el menú con anticipación		

Higiene		
El local se fumiga periódicamente		
Las mascotas están cuidadas y libres de parásitos y enfermedades		
Los pisos de la cocina y de los baños se pueden limpiar fácilmente		
El personal del albergue sigue precauciones estándares cuando maneja sangre o líquidos corporales		
Los equipos para entrenar a infantes en el uso de servicios y los cambiadores de pañal son limpiados diariamente con antisépticos seguros		
Todos los medicamentos vencidos son desechados fuera del alcance de los niños		
Para controlar infecciones, todos los juguetes se mantienen limpios y lavados		
Los niños enfermos o lesionados son transportados al hospital en transportes de emergencia (911)		
Los niños con necesidades especiales tienen un plan individual de cuidado de la salud		
Educación		
Todos los NNA del albergue asisten a la escuela		
Si la respuesta es no, explique:		
Para asistir a la escuela, los NNA utilizan los siguientes medios de transporte:		
A pie ☐ Transporte público ☐ taxi ☐ otro ☐		
Explique:		
La asistencia de los NNA a la escuela es supervisada y registrada		
Existe contacto periódico entre el albergue y la escuela		
Todos los NNA cuentan con sus libros y útiles escolares		
Existen adolescentes mayores de 14 años que realizan labores en el albergue		
Entre las labores que realizan, se pueden enumerar las siguientes:		
Barrer ☐ Trapear ☐ Limpiar ☐		
Ayudar en la cocina ☐ lavar carro ☐		
Vigilar o cuidar niños más pequeños ☐ otro ☐		
Explique:		

Población actual del centro										
	Total	Edades								
		45 días a < 1 año	1 a <2 años	2 a <3 años	3 a <4 años	4 a <5 años	5 a < 6 años	6 a <7 años	7 a <12 años	13 a <18 años
Masculino										
Femenino										
M y F										
Asisten a la escuela										

Observaciones:

Nombre_____

Firma de la persona que llena la ficha_____

Cédula_____

ALBERGUE:

PROVINCIA:

DISTRITO:

CORREGIMIENTO:

DIRECTOR:

Número del expediente

Fecha de aplicación

PLAN PARA MANEJO DE EMERGENCIAS

Instrucciones: Este plan debe ser llenado por el director o directora del albergue, en conjunto con el personal designado para el manejo de situaciones de emergencias.

EN CASOS DE EMERGENCIA RECUERDE:

1. Mantenga la calma.
2. Tenga como prioridad la evacuación de los NNA.
3. Lleve un resumen de la información de cada NNA y artículos de emergencia.
4. Cuente a los NNA antes y después de dejar el local.

Forma en que notificará la emergencia:

Método de evacuación: explique cómo los NNA desalojarán el local:

Persona designada para manejar la evacuación del local y asegurar que todos los NNA y las personas adultas desalojen. (Esta persona llevará el listado de los NNA):

Personas que asistirán, al momento de la evacuación, a los NNA con necesidades especiales:

Describa cómo se realizará el desalojo y qué puertas de salida se utilizarán:

Persona designada para manejar:

Lugar de reunión:

ALBERGUE: _____

PROVINCIA: _____

DISTRITO: _____

CORREGIMIENTO: _____

DIRECTOR: _____

Número del expediente

Fecha de aplicación

REGISTRO DE SIMULACROS DE EMERGENCIA

Nota: Se recomienda alternar los días y las salidas en cada simulacro

FECHA DEL SIMULACRO	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN	NO. DE NNA PARTICIPANTES	PERSONA RESPONSABLE	OBSERVACIONES

ANEXO 9

ALBERGUE:

PROVINCIA:

DISTRITO:

CORREGIMIENTO:

DIRECTOR:

Número del expediente

Fecha de aplicación

INFORME MÉDICO CONFIDENCIAL

Nombre del NNA:	
Edad	Fecha de nacimiento
Nombre del médico	
Hospital o clínica	Teléfono

Describa los exámenes de salud realizados. Favor adjuntar copia de la Tarjeta de Vacunación.

Estado de salud del NNA:

¿Existen alergias?

☐

Sí

☐

No

Explique

¿Debe tomar medicamentos de manera regular?

☐

Sí

☐

No

Explique

¿Existe alguna dificultad auditiva o visual?

☐

Sí

☐

NO

Explique

¿Requiere una dieta especial?

☐

Sí

☐

No

Explique

Existe algún problema médico o de desarrollo que requiera atención especializada:

☐

Sí

☐

No

Explique

¿Recomendaciones adicionales para el cuidado del NNA

Firma del médico

Sello del médico

ALBERGUE:

PROVINCIA:

DISTRITO:

CORREGIMIENTO:

DIRECTOR:

Número del expediente

Fecha de aplicación

INFORME PSICOLÓGICO CONFIDENCIAL

Datos generales

Nombre del NNA:

Edad

Sexo

Fecha de nacimiento

Escolaridad

Escuela

Nombre del padre

Teléfono

Nombre de la madre

Teléfono

Dirección

Fecha de aplicación de pruebas:

II. Pruebas psicológicas aplicadas

III. Resumen de Resultados

IV. Conclusiones

V. Plan de Atención psicológica

VI. Recomendaciones especiales para el personal de cuidado del NNA

NOTA: Los resultados de este Informe son confidenciales.

Firma del psicólogo(a) evaluador
CIP

ANEXO 11

ALBERGUE:	_____	Número del expediente	_____
PROVINCIA:	_____	Fecha de aplicación	____
DISTRITO:	_____		____
CORREGIMIENTO:	_____		____
DIRECTOR:	_____		____

REGISTRO DE INGRESO

Entrevistador(a) (madrina o padrino orientador): _____

I. DATOS GENERALES			
Nombre			
Apellidos			
Apodo			
Fecha de nacimiento (d-m-a)		Edad	
Sexo	☐ M ☐ F		
Escuela		Grado	
Motivo de ingreso			
Reposan en el expediente del NNA los siguientes documentos			
Órdenes judiciales	☐ Sí ☐ No	Certificado de nacimiento	☐ Sí ☐ No
Certificado médico de salud	☐ Sí ☐ No	Carnet de vacunación	☐ Sí ☐ No
Conoce razones por las cuales se encuentra en el albergue	☐ Sí ☐ No	Recibió Proceso de Inducción	☐ Sí ☐ No
II. SALUD DEL NNA			
SALUD FÍSICA			
Evaluación médica rutinaria	☐ Sí ☐ No	Pruebas ITS	☐ Sí ☐ No
Prueba de VIH	☐ ☐	Prueba de embarazo (adolescente referida por abuso sexual)	☐ ☐
Evaluación nutricional	☐ Sí ☐ No		

Enfermedades padecidas		
☐	Alergias	☐
☐	Parasitosis	☐
☐	Anemia	☐
☐	Meningitis	☐
☐	Fiebres altas	☐
☐	Ataques o convulsiones	☐
☐	Bronco pulmonares	☐
☐	Cardíacas	☐
☐	Defecto Auditivo	☐
☐	Defecto Visual	☐
☐	Otros	☐
Explique:		
Centro de Salud donde recibe atención		
Nombre del pediatra		Teléfono
Ha padecido o padece de enfermedad importante ☐ Sí ☐ No		
Explique		
Medicamentos que consume y dosis prescrita		
Presenta alguna discapacidad ☐ Sí ☐ No		
Explique		
Requiere asistencia o equipo especial ☐ Sí ☐ No		
Explique		
SALUD EMOCIONAL		
Evaluación psicológica	☐ Sí ☐ No	
Evaluación familiar	☐ Sí ☐ No	
Se estableció un plan de atención emocional	☐ Sí ☐ No	
Nombre del psicólogo	Teléfono	

III. ASPECTOS SOCIO FAMILIARES			
Tiene familia		☐ Sí	☐ No
Nombre del padre		Ocupación	
Lugar de trabajo			
Dirección		Teléfono	
Nombre de la madre		Ocupación	
Lugar de trabajo			
Dirección		Teléfono	
Religión familiar			
Estado civil y tipo de relación de los padres			
☐ Solteros	☐ Casados	☐ Divorciados	☐ Unidos ☐ Separados
Tipo de vivienda			
☐ Cuarto	☐ Apartamento	☐ Casa	☐ Propio ☐ Alquilado
Hermanos (Nombre)		Edad	Escolaridad
Personas que vivan en la casa (Nombre)	Relación	Edad	Escolaridad
Problemas familiares importantes, pasados y actuales (enfermedades, suicidios, adicciones, divorcios, etc.)			

Pérdidas familiares
Observaciones

Firma del entrevistador(a) / Padrino o Madrina Orientador

ALBERGUE:										
PROVINCIA:		Número del expediente								
DISTRITO:										
CORREGIMIENTO:		Fecha de aplicación <table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>								
DIRECTOR:										

GUÍA DE INDUCCIÓN

Esta guía debe ser utilizada por el padrino o madrina orientadora (PMO) luego del primer contacto con el NNA a su cargo. Esta guía facilitará la adaptación del NNA al albergue. Es importante que use un tono de voz amigable y muestre empatía en todo momento.

Siga los siguientes pasos para realizar el proceso de inducción con el recién llegado.

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

Observaciones:

ALBERGUE:

PROVINCIA:

DISTRITO:

CORREGIMIENTO:

DIRECTOR:

Número del expediente

Fecha de aplicación

REPORTE DE ACCIDENTE O INCIDENTE

Este formulario debe mantenerse en el expediente de cada NNA y debe ser conocido por su médico y por sus padres (de haberlos). Debe llenarse en caso de que el NNA sufra algún accidente, presente signos de abuso, lesión o enfermedad. Deberá ser llenado por la persona responsable del cuidado del NNA.

Instrucciones: Llene con letra clara la información solicitada.

Nombre del Albergue: _____

Nombre del NNA: _____ Edad: _____

Fecha y hora en que ocurrió el accidente o incidente: _____

Lugar donde ocurrió: _____

Describe qué ocurrió:

Persona que presencié el accidente o incidente:

Medidas que se tomaron:

Personas o familiares contactados:

Describe el tipo de atención que el NNA recibió:

Firma de la persona que llenó el formulario

Firma del Director(a) del Albergue

ANEXO 14

ALBERGUE:

PROVINCIA:

DISTRITO:

CORREGIMIENTO:

DIRECTOR:

Número del expediente

Fecha de aplicación

GUÍA DE ATENCIÓN EN CASO DE ABUSO SEXUAL

I. DATOS GENERALES

Nombre del NNA: _____

Fecha de nacimiento: _____ Edad: _____

II. EVIDENCIAS CONDUCTUALES DEL NIÑO Y DE LA NIÑA

Marque las evidencias conductuales que ha observado

Bebés:

☐

Llanto excesivo y constante

☐

Irritabilidad y mal humor

☐

Desarrollo lento

☐

Problemas de alimentación

Niños de 2 a 5 años:

☐

Succión del pulgar

☐

Irritabilidad

☐

Temor a la oscuridad

☐

Enuresis

☐

Cambios en el sueño

☐

Cambios en la alimentación

☐

Interés por juegos sexuales

☐

Masturbación excesiva

☐

Pesadillas

Niños de 6 a 12 años:

☐

Dificultad para expresar
Sentimientos

☐

Conductas regresivas

☐

Problemas de sueño

☐

Problemas en la
alimentación como bulimia,
anorexia o sobrepeso

☐

Problemas en la escuela
desde mala conducta a bajo
rendimiento

☐

Se aísla de otros niños (as),
no participa en actividades
recreativas y sociales

☐

Se torna agresivo

☐

Muestra mayor interés
hacia lo sexual

☐

Puede manifestar una
conducta seductora

☐

Se evidencia baja
autoestima y pobre imagen
corporal

☐

Se deprime

Adolescentes de 13 a 17 años:

- | | | |
|--|---|--|
| ☐ Dificultades para expresar afecto y manejar sentimientos. | ☐ Dificultad para establecer relaciones y para mantener relaciones estables. | ☐ Se muestra desconfiada (o). |
| ☐ Se evidencia su baja auto estima y pobre imagen corporal. | ☐ Problemas en la escuela. | ☐ Alteración en el sueño, particularmente insomnio. |
| ☐ Deficientes relaciones con otros jóvenes. Puede presentar una pseudo madurez. | ☐ Puede presentar depresión. | ☐ Comienzan a evidenciarse problemas de personalidad. |
| ☐ Problemas de identidad sexual. | ☐ Se torna agresiva (a). | ☐ Puede hacer uso de drogas o alcohol. |
| ☐ Puede presentar bulimia, anorexia o sobrepeso | ☐ Le teme a la gente | ☐ Puede ser promiscuo. |
| ☐ Puede auto mutilarse, quemarse, o herirse. | ☐ Puede huir de casa. | ☐ Puede presentar tendencias suicidas. |
| ☐ Puede descuidar su presentación: vestido, peinado etc. | ☐ Puede vestirse seductoramente. | |

VI- INDICADORES FISICOS

- | | | |
|--|--|---|
| ☐ Ropa interior rota, manchada o con sangre | ☐ Presentan en las áreas genitales o anales, picazón, hinchazón o dolor, lesiones o sangrado. | ☐ Infecciones urinarias frecuentes, dolor al orina |
| ☐ Secreción en pene o vagina. | ☐ Enuresis, encopresis. | ☐ Olor extraño en el área genital |
| ☐ Infecciones de transmisión sexual. | ☐ Embarazo. | ☐ Abortos. |

¿Presenta conductas sexualizadas?

☐ Sí

☐ No

¿Ha replicado el abuso sexual con otros niños y niñas?

☐ Sí

☐ No

¿Presenta otras conductas agresivas con animales o personas?

☐ Sí

☐ No

Relación con el o la agresora

Otros agravantes (infecciones de transmisión sexual, traumatismo físico, embarazo, etc.)

Reacciones y acciones de las personas significativas posteriores a la apertura del secreto:

¿Se reportó el abuso? ¿Dónde y con quién lo hizo?

Otros estresores en la vida del NNA

Plan de tratamiento psicológico

Firma de Psicólogo (a): _____
C.I.P.

NOTA:

RECUERDE SU OBLIGACIÓN DE DENUNCIAR TODA SOSPECHA DE ABUSO SEXUAL O CASO DE ABUSO SEXUAL QUE CONOZCA.

ALBERGUE: _____
PROVINCIA: _____
DISTRITO: _____
CORREGIMIENTO: _____
DIRECTOR: _____

Número del expediente

Fecha de aplicación

--	--	--	--	--	--	--	--

NOTAS DE SEGUIMIENTO

Situación actual y observaciones:

Recomendaciones:

Firma del colaborador

ALBERGUE:	_____	Número del expediente	_____
PROVINCIA:	_____	Fecha de aplicación	_____
DISTRITO:	_____		
CORREGIMIENTO:	_____		
DIRECTOR:	_____		

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL NNA DURANTE SU PERMANENCIA EN EL ALBERGUE

Nombre del Albergue	_____
Provincia	_____
Distrito	_____
Corregimiento	_____
Nombre de la persona que completa la ficha	_____

Instrucciones para el NNA:

Te haremos algunas preguntas sobre ti, sobre el albergue y sobre la forma como vives en el albergue. Tus respuestas son confidenciales (*Explicar confidencialidad: guardaremos y protegeremos la información que nos des. Esta no será compartida con nadie dentro del albergue*). Estas preguntas nos ayudarán a sugerir algunos cambios necesarios para que tú y todos los demás niños, niñas y adolescentes se sientan mejor y sean más felices. Pídale que haga un dibujo libre.

I. INFORMACIÓN GENERAL	
1.	Nombre del niño _____
2.	Género ☐ Masculino ☐ Femenino
3.	Fecha de nacimiento _____
4.	Tiempo en el albergue ☐ De dos a seis meses ☐ De siete a 12 ☐ Más de un año ☐ Más de cinco años
5.	¿Quién te trajo? _____
II. FAMILIA	
6.	Cómo se llama tu mamá _____
7.	A qué se dedica _____
8.	¿Cómo se llama tu papá? _____
10.	¿Con quién vivías antes de venir al albergue? ☐ Mamá o sustituta ☐ Papá o sustituto ☐ Abuelo(a) ☐ Tío o tía ☐ Hermano(a) ☐ Nadie Especifique: _____
11.	¿Cuántas personas vivían en tu casa? _____

12.	¿Dónde vivías?		
	☐ Apartamento	☐ Cuarto	☐ Casa
13.	¿Cuántos(as) hermanos(as) tienes?		
14.	¿Alguno(a) de ellos (as) vive en el albergue? ☐ Sí ☐ No		
14a.	¿Cómo se llaman y qué edades tienen?		
15.	¿Mantienes contacto con tu familia? ¿Con quién?		
	☐ Mamá o sustituta	☐ Papá o sustituto	☐ Abuela(a)
	☐ Tío o tía	☐ Hermano(a)	☐ Nadie
	☐ Otro	Especifique:	
15a.	¿Cómo mantienes el contacto?		
	☐ Yo los visito	☐ Me visitan	☐ Hablamos por teléfono
15b.	¿Cuándo fue la última vez que viste a este miembro de tu familia?		
	☐ Más de una semana	☐ Más de un mes	☐ Más de un año
15c.	¿Cuándo fue la última vez que hablaste por teléfono con este miembro de tu familia?		
	☐ Más de una semana	☐ Más de un mes	☐ Más de un año
16.	¿Mantienes fotografías de tu familia en el albergue?		
	☐ Sí	☐ No	
17.	¿Quién te cuidaba antes de venir al albergue?		
	☐ Mamá o sustituta	☐ Papá o sustituto	☐ Abuelo(a)
	☐ Tío(a)	☐ Hermano(a)	☐ Nadie
	☐ Otro	Especifique:	

III. SALUD	
18.	Desde que estás en el albergue cuántas veces te has enfermado _____
18a.	¿De qué te enfermaste? _____
18b.	¿Cuándo fue la última vez que te enfermaste?
	☐ Menos de una semana ☐ Menos de un mes ☐ De 7 a 12 meses ☐ Más de un año ☐ más de un año
18c.	¿Cómo te atendieron?
	☐ Vino el doctor ☐ Me llevaron al doctor
18d.	¿Quién te cuidó? _____
18e.	¿Te dieron medicinas? ☐ Sí ☐ No
19.	¿Has estado hospitalizado? ☐ Sí ☐ No
19a.	¿Por qué? _____
20.	¿Te dan asistencia psicológica? ☐ Sí ☐ No
20a.	¿Cuántas veces por semana?
	☐ Dos veces por semana ☐ Una vez por semana ☐ Una vez cada quince días ☐ Una vez al mes ☐ Otra
IV EDUCACIÓN	
21.	¿Vas a la escuela? ☐ Sí ☐ No
22.	¿Cómo se llama tu escuela? _____
23.	¿Sabes en qué lugar queda tu escuela? _____

24.	¿Cómo vas a la escuela?	☐ Bus	☐ Taxi
	☐ A pie	☐ Otro	
	Explique		
25.	¿En qué grado estás?		
26.	¿Te gusta tu escuela?	☐ Sí	☐ No
	Explique		
27.	¿Quién estudia contigo o supervisa tus tareas?		
28.	¿Tienes dificultad en alguna materia?	☐ Sí	☐ No
29.	¿Cuál es la materia que más te gusta?		
30.	¿Cuál es la materia que menos te gusta?		
31.	El año pasado, fuiste a la escuela?	☐ Sí	☐ No
31ª.	¿Cuál escuela?		
32.	Este último mes, ¿cuántas veces has faltado a la escuela?	☐ De 1 a 5 días	☐ De 6 a 10 días
	☐ De 11 a 20 días	☐ Más de 20 días	☐ No he faltado
33.	¿Alguna vez ha dejado de asistir a la escuela?	☐ Sí	☐ No
33ª.	¿Por cuánto tiempo?		
34.	¿Has repetido algún año escolar?	☐ Sí	☐ No
34ª.	¿Cuál?		
35.	¿Has trabajado?	☐ Sí	☐ No
35ª.	¿Haciendo qué?		
35b.	¿Cuándo fue la última vez que trabajaste? Hace menos de un mes		

☐ Hace menos de un mes	☐ De 2 a 6 meses	☐ De 7 a 12 meses
☐ Hace más de un año	☐ No recuerdo	☐ Otro

V. Aspectos relevantes de la vida en el albergue

36. ¿Sabes por qué estás aquí? ☐ Sí ☐ No

37. ¿Quién te informó?

38. ¿Quién te cuida aquí en el albergue?

39. ¿Hay alguna persona que te cuide más que los demás?

☐ Sí ☐ No

40. ¿Quién es?

41. ¿Cuál es su labor en el albergue?

42. ¿Alguna vez te han encargado de cuidar a otros niños o niñas en el albergue?

☐ Sí ☐ No

42a. ¿Qué tan a menudo?

☐ Frecuentemente

☐ Algunas veces

☐ Pocas veces

42b. ¿En qué momentos y situaciones?

☐ A la hora de comer

☐ A la hora del baño

☐ Para vestirse

☐ Para estudiar

☐ Para dormir

☐ Otro

43. ¿Has tenido algún accidente estando en el albergue?

☐ Sí ☐ No

43a. ¿Cuántas veces?

43b.	¿Qué te sucedió?		
44.	¿Cuántas personas duermen en tu cuarto?		
	☐ Más de tres	☐ Más de cinco	☐ Más de diez
45.	¿De qué edades son?		
46.	¿Cómo te bañas		
	☐ Solo	☐ Con otras personas	
	Quiénes		
	De qué edades		
47.	Cuando te vistes, lo haces...		
	☐ Solo	☐ Ante otras personas	
	Quiénes		
	De qué edades		
48.	¿Cómo calificas tus relaciones con los otros compañeros?		
	☐ Muy buena	☐ Buena	☐ Regular
	☐ Mala	☐ No tengo	
49.	¿Cómo es la relación con las personas que trabajan el albergue?		
	☐ Muy buena	☐ Buena	☐ Regular
	☐ Mala	☐ No tengo	
50.	¿Cuál de las siguientes afirmaciones representa mejor la relación con las personas o la persona que te cuida en el albergue?		
	☐ Me siento querido y apoyado		
	☐ Me siento respetado y protegido		
	☐ Me siento cómodo y seguro		
	☐ Otra		
	Explique: _____		
51.	¿Cuál de las siguientes afirmaciones (puede ser más de una opción) representa mejor el ambiente que se vive en el albergue?		

☐ Tranquilo
 ☐ Agradable
 ☐ Seguro
☐ Ninguno de los anteriores
 ☐ Otro

Explique:

52. Indica cuál es la opción que más se parezca a tu situación

52a. Las personas que nos cuidan en el albergue conversan con nosotros amigablemente.

☐ Nunca
 ☐ A veces
 ☐ Con frecuencia
 ☐ Siempre

52b. Me llevan a participar de actividades especiales (cine, deportes, excursiones etc.)

☐ Nunca
 ☐ A veces
 ☐ Con frecuencia
 ☐ Siempre

52c. ¿Te han explicado cuáles son las reglas del albergue?

☐ Sí
 ☐ No

52d. ¿Qué pasa cuando no sigues una regla?

☐ Te llaman la atención de forma respetuosa
 ☐ Te gritan
☐ Te castigan
 ☐ Otra

Explica:

52e. Cuando hago algo bien me dicen o me felicitan

☐ Nunca
 ☐ A veces
 ☐ Con frecuencia
 ☐ Siempre

53. Mientras has estado en el albergue te han sucedido alguna de estas situaciones:

☐ Te han gritado
☐ Te han castigado sin golpearte
☐ Te han encerrado
☐ Te han insultado.
☐ Se han burlado de ti frente a otras personas
☐ Te han dicho que ya no te aguantan

☐	Te han quitado privilegios
☐	Te han dicho cosas que te han hecho sentir humillado.
☐	Te han amenazado con llevarte a otro lugar.
¿Dónde?	_____
☐	Te han golpeado o lastimado
Cómo:	_____
☐	Te han halado el cabello o las orejas
☐	Te han empujado
☐	Te han dejado sin comer
☐	Te han quitado tiempo de recreación
☐	Te han ignorado
☐	Han tocado tus partes
¿Quiénes?	_____
☐	Te ha sucedido algo que te haya hecho sentir incómodo o con miedo
¿Qué?	_____
☐	Has presenciado o has sabido que alguna de estas situaciones le ha pasado al otro (a) compañero?
Explica	_____
54. ¿Qué haces cuando tienes una queja?	

55. ¿Qué cosas quisieras que cambiara en el albergue para que tú te sientas mejor?	

20R

La persona que llena esta ficha debe finalizar el cuestionario haciéndolo siguiente:

1. Manifestar su agradecimiento.
2. Felicitar al NNA por su sinceridad.
- 2 Recalcar que todos los NNA tienen derechos que deben cumplirse.
3. Invitarlo a leer en conjunto con el NNA La Declaración de los Derechos del Niño de fácil Lectura (SENNIAF) y a dibujar cómo se siente. Los dibujos reposarán en el expediente del NNA.

BORRADOR

BORRADOR

Logo de UNICEF (Contraportada, lado derecho abajo)