

# ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA LA ATENCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN ENTIDADES DE ABRIGO TEMPORAL







Descripción general de los estándares de  
calidad para la atención de niños, niñas y  
adolescentes en entidades de abrigo  
temporal.



ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA LA ATENCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS  
Y ADOLESCENTES EN ENTIDADES DE ABRIGO TEMPORAL

---

2

---

Edición número: 1  
Fecha: Septiembre de 2010  
Revisado por: Consejo Nacional de Adopciones  
Secretaría de Bienestar Social  
Procuraduría General de la Nación  
Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social  
Ministerio de Educación

---

## ÍNDICE

Introducción.....	4
Acrónimos.....	5
Estándares de calidad para la atención de NNA en entidades de.....	
abrigo temporal.....	6
1. Concepto.....	6
2. Legitimidad.....	6
2.1 Normativas legales nacionales e internacionales.....	6
2.2 Experiencia de las personas implicadas en el abrigo temporal.....	8
2.3 Consenso profesional de las instituciones públicas.....	8
2.4 Investigación.....	9
3. Ámbito de aplicación.....	9
4. Implementación.....	9
4.1 Sistema de calidad.....	10
5. Regulación del funcionamiento.....	15
6. Supervisión y corrección.....	17
7. Sanciones.....	17
8. Cancelación definitiva de autorización y registro.....	17
9. Estándares y Procedimientos.....	19
● Evaluación biopsicosocial y proyecto de vida.....	21
● Plan de vida.....	33
● Situación legal.....	41
● Acogida de hermanos.....	49
● Admisión del NNA.....	57
● Relación con la familia de origen.....	67
● Apoyo comunitario.....	77
● Personal.....	85
● Infraestructura y equipamiento.....	99
● Saneamiento y seguridad.....	115
● Salud.....	137
● Educación escolar y formación laboral.....	153
● Juego y ocupación del tiempo de ocio.....	165
● NNA con necesidades especiales.....	173
● Convivencia armónica y finalización de la acogida y Seguimiento..	181

## Introducción

El Consejo Nacional de Adopciones (CNA) centra sus esfuerzos en la promoción de una vida familiar para niños, niñas y adolescentes (NNA). En este sentido, las entidades de abrigo temporal son un recurso para dar a esta población un ambiente saludable mientras retornan con su familia biológica o se les encuentra un hogar alternativo permanente.

Para encaminarse hacia esta meta, el CNA establece estándares de calidad que responden a los principios y criterios de la normativa nacional e internacional, al consenso profesional de las instituciones públicas encargadas de la protección de la niñez y adolescencia y a las experiencias del personal implicado en el cuidado de los NNA. Estos estándares de calidad orientan a las entidades de abrigo temporal sobre sus responsabilidades para garantizar el desarrollo integral de cada NNA en un ambiente familiar, que fortalezca sus relaciones comunitarias y asegure la protección efectiva de sus derechos.

Los estándares de calidad se fundamentan en que la protección y cuidado de la población infantil y adolescente debe desarrollarse en un ámbito familiar. Esto significa que se debe superar el enfoque de beneficencia, en el cual los NNA son destinatarios de una actuación protectora y aislante del mundo que lo rodeaba, para situarlo en una unidad familiar y, temporalmente, en una entidad de abrigo que pueda suplir esa necesidad de bienestar familiar y brindarle calidad de vida.

4

La aplicación de estos conceptos –bienestar familiar y calidad de vida- implica un conjunto de cambios en la forma de pensar y de operar. Para las instituciones nacionales encargadas de la protección de la niñez y adolescencia es importante considerar el mejoramiento de las regulaciones de funcionamiento, cambiar la concepción de las supervisiones e implementar los estándares, motivar la participación familiar, usar modelos de ayuda y competencia social, transparentar los procesos de intervención, regular la comunicación y diálogo interinstitucional y con las entidades de abrigo temporal, priorizar la garantía de derechos a los NNA y sus familias, mejorar la capacidad de su personal y de sus equipos multidisciplinarios, por mencionar algunos.

El reto de las entidades de abrigo temporal es conseguir que los estándares contemplados en este documento se apliquen en la realidad de vida y convivencia de los NNA a los que brindan abrigo. De esta cuenta, se requiere que las administraciones de cada una diseñen y adapten sus servicios, que el personal cambie sus actitudes y se prepare profesional y técnicamente, que el tiempo de estadía del NNA sea únicamente el necesario y que las soluciones a los problemas se definan con base en el respeto a la dignidad de la persona.

## Acrónimos

CI	Coficiente Intelectual
CNA	Consejo Nacional de Adopciones
CONRED	Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres
CNB	Currículo Nacional base
DIDEDUC	Dirección Departamental de Educación
DIGEACE	Dirección de Acreditación y Certificación
DPI	Documento Personal de Identificación
IGSS	Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
INEB	Instituto Nacional de Educación Básica
INED	Instituto Nacional de Educación Diversificada
INTECAP	Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP)
IRAS	Infecciones Respiratorias Agudas
MINEDUC	Ministerio de Educación
MINTRAB	Ministerio de Trabajo
MP	Ministerio Público
MSPAS	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
NN	Niños y niñas
NNA	Niños, niñas y adolescentes
OJ	Organismo Judicial
ONG	Organizaciones No Gubernamentales
PDH	Oficina del Procurador de los Derechos Humanos
PEA	Programa de Educación Acelerada
PEAB	Programa de Educación Acelerada Bilingüe
PEAC	Programa de Educación Acelerada para Adolescentes
PEI	Proyecto Educativo Institucional
PGN	Procuraduría General de la Nación
PNC	Policía Nacional Civil
RCP	Resucitación cardiopulmonar
RENAP	Registro Nacional de las Personas
SIDA	Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida
SBS	Secretaría de Bienestar Social
UNIPSE	Unidad de Peritaje y Supervisión de Entidades
VDRL	Venereal Disease Research Laboratory test por sus siglas en inglés
VIH	Virus de Inmunodeficiencia Humana

---

## Estándares de calidad para la atención de NNA en entidades de abrigo temporal.

### 1. Concepto

Los estándares de calidad refieren los requisitos mínimos que deben alcanzarse en la búsqueda de la excelencia del cuidado de NNA en entidades de abrigo temporal. Los mismos aportan los criterios para un análisis comparativo y para la emisión de un juicio de valor sobre la calidad del cuidado que se ofrece.

El estándar de calidad se debe entender desde dos perspectivas: una, como un modelo de prácticas operativas deseables en el desarrollo de servicios de bienestar infantil, familiar y comunitario en el cuidado temporal; y, dos, como los valores mínimos de referencia para medir la calidad de los servicios, que las entidades de abrigo temporal son capaces de ofrecer al NNA, con el fin de asegurarle oportunidades de desarrollo y calidad de vida.

Para alcanzar los estándares de calidad, las entidades de abrigo temporal y las instituciones encargadas de la protección de la niñez y adolescencia deben trabajar coordinada y conjuntamente, buscando no sólo cumplir los valores establecidos, sino superándolos para lograr constituir una norma de calidad para el cuidado temporal en el futuro.

## 6

### 2. Legitimidad

Los estándares de calidad responden a las normativas legales nacionales e internacionales sobre los derechos de los NNA, quienes son los destinatarios de los servicios de cuidado en las entidades de abrigo temporal. Es relevante que su construcción haya partido de la identificación de las buenas prácticas por parte de las entidades de abrigo temporal y que hayan sido validados por las instituciones encargadas de la protección de la niñez y adolescencia. Estos procesos los hacen valiosos y legítimos. Asimismo, la corresponsabilidad en su formulación implica que se puede emprender el camino hacia su aplicación, en la búsqueda de una mejor calidad de vida para NNA.

#### 2.1 Normativas legales nacionales e internacionales

La Constitución Política de la República de Guatemala, establece que el Estado debe proteger a la persona y a la familia, garantizándoles la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y su desarrollo integral (artículos 1 y 2). Declara de interés nacional la protección de los niños huérfanos y de los niños abandonados (artículo 54) y de los que adolecen de limitaciones físicas, psíquicas o sensoriales (artículo 53).

Esa protección implica que el Estado, debe garantizar el pleno goce de los derechos de los niños, entre los cuales está, el de las entidades dedicadas al cuidado de niños, las que deben velar porque los niños que están bajo medidas de protección, les sean respetados sus derechos tal y como lo prevé la Ley de Adopciones, Decreto 77-2007 (artículo 30).

Siendo que los estándares son una consecuencia del mandato legal contenido en la Ley de Adopciones, las entidades de abrigo temporal están obligadas a asegurar el desarrollo integral de la población infantil y adolescente a su cargo, garantizándoles la debida atención, cuidado y alimentación, los servicios de salud y educación, y las condiciones físicas y sanitarias adecuadas (artículo 32).

La Ley de Adopciones establece los requisitos que deben cumplir las entidades de abrigo temporal para su funcionamiento ante el CNA (artículo 31), los que también se encuentran regulados en el Reglamento de la Ley de Adopciones (artículo 72).

El Reglamento de la Ley de Adopciones, contempla la implementación de las medidas necesarias para garantizar la protección de la niñez y adolescencia institucionalizada así como la imposición de sanciones que deben aplicarse en caso de incumplimiento de los estándares y recomendaciones realizadas por el Consejo Nacional de Adopciones, (artículo 22, literal B, inciso a.5), y el Acuerdo Interno Número CNA-CD-008-2010, del 7 de junio de 2010, publicado el 25 de agosto de 2010 en Diario de Centro América.

Los sujetos de sanciones pueden ser el personal de las entidades de abrigo temporal, de los Hogares, y también de los hogares protección a la niñez y adolescencia (artículo 34 Ley de la Adopciones) y (artículo 82 del Reglamento de la Ley de Adopciones).

La Ley de Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia (LPINA), Decreto 27-2003, aporta líneas fundamentales de trabajo para los servicios de cuidado temporal: el interés superior del niño (artículo 5), el mantenimiento de la unidad familiar y en su ausencia, la incorporación a una familia sustituta para su desinstitucionalización (artículos 18 y 22), el desarrollo integral –físico, mental, social y espiritual- (artículo 9), la protección contra toda forma de descuido, abandono, violencia, tortura, tratos crueles, inhumanos o degradantes (artículos 11, 15 y 16) y contra disciplinas que vulneren su dignidad e integridad personal (artículo 13); el derecho a la libertad (artículo 12), la garantía a la identidad y registro civil (artículo 14), el acceso a una vida adecuada y saludable en condiciones dignas (artículos 25, 35 y 18), el acceso a la educación (artículo 36), al descanso y a la recreación (artículo 45), la protección a situaciones de riesgo como el tráfico ilegal, sustracción, secuestro, venta y trata (artículo 50), la explotación económica (artículo 51), el uso de sustancias drogo-dependientes (artículo 52), el maltrato (artículos 53-55) y la explotación y abusos sexuales (artículo 56); el derecho a pedir ayuda y ser asistidos por las autoridades en caso de riesgo y/o violación de sus derechos (artículo 17) y la obligación de las instituciones de denunciar cualquier caso de abuso ante las autoridades competentes.

El Código Penal, Decreto 17-1973 y sus reformas, establece los delitos en contra de los NNA y las sanciones respectivas: lesiones (artículos 146, 147 y 148), abandono de niños (artículos 154 y 155), omisión de auxilio (artículo 156) y delitos contra la libertad y la seguridad sexuales (artículos 173-192).

Por su parte, la Convención sobre los Derechos del Niño, promulgada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1989 y aprobada por el Congreso de la República de Guatemala en 1990, también es una fuente de principios y garantías que fueron utilizados como criterios de calidad de vida para la niñez y adolescencia en cuidado temporal.

A partir de la Convención, se reconoce que los NNA deben crecer en el seno familiar, rodeados de un ambiente de felicidad, amor y comprensión, para lograr su desarrollo pleno y armonioso, por lo que considera derechos de protección y asistencia especiales para aquellos carentes de ese medio familiar. Además, el rol de esta población queda modificado en el proceso de intervención protectora, ya que se convierten en ciudadanos y ciudadanas con sus propios derechos, especialmente el de opinión y libertad de expresión, cuestión totalmente opuesta a las intervenciones tradicionales de corte paternalista, de beneficencia y aislamiento social.

También se consideraron los criterios del Convenio Relativo a la Protección del Niño y a la Cooperación en Materia de Adopción Internacional (Convenio de La Haya, 1993) en lo que se refiere a la garantía del interés superior del niño y el respeto de sus derechos en el caso de adopciones internacionales, la prevención de la venta y tráfico de niños y el cumplimiento de la normativa para los procesos de adopción en el extranjero (artículo 1).

Las disposiciones de la Ley de Acceso Universal y Equitativo de Servicios de Planificación Familiar, Decreto 87-2005, en lo referente a la información y educación sexual y reproductiva; y la Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Intrafamiliar, Decreto 97-1996.

## **2.2 Experiencia de las personas implicadas en el abrigo temporal**

El desarrollo de los estándares de calidad precisó de un trabajo de identificación de las buenas prácticas del cuidado de NNA dentro de las entidades de abrigo temporal públicas y privadas. El grupo de trabajo incluyó a personal directivo, administrativo, profesional, técnico y de atención directa al NNA.

Esta consulta permitió no descuidar, durante el proceso de elaboración de estándares de calidad, las interioridades del servicio de abrigo temporal. También se estableció el concepto y la visión que tienen sobre éste, para buscar los mecanismos que puedan redireccionar el trabajo hacia la desinstitucionalización y hacia la protección eficaz de los derechos de los NNA, teniendo en cuenta sus necesidades individuales y capacidades de desarrollo.

## **2.3 Consenso profesional de las instituciones públicas**

Los estándares de calidad para el cuidado temporal, además, responden a las experiencias de los profesionales y expertos públicos que, mediante consenso, revisaron y confirmaron los estándares formulados, a partir de las buenas prácticas identificadas y de sus sistemas de supervisión y acreditación.

En el proceso de consenso profesional intervinieron las instituciones públicas encargadas de la protección de la niñez y adolescencia en diferentes ramas de actuación, conformado por el Consejo Nacional de Adopciones CNA, a través de la Unidad de Peritaje, y supervisión de Entidades, UNIPSE, la Secretaría de Bienestar Social de la Presidencia (SBS), la Unidad de la Niñez y la Adolescencia de la Procuraduría General de la Nación (PGN), el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) a través del Departamento de Regulación, Acreditación y Control de Establecimientos de Salud (DRACES) y el Ministerio de Educación (MINEDUC) por medio de la Dirección General de Acreditación y Certificación (DIGEACE).

## **2.4 Investigación**

Por lo que respecta a la investigación como fuente para la elaboración de los estándares de calidad, se consultó información documental y hemerográfica que reportara datos confiables sobre las condiciones de vida actuales en las entidades de abrigo temporal en el país. Se revisaron estándares de calidad de otros países y criterios de calidad internacional en el cuidado temporal de los NNA. Además, se consultaron y documentaron normas básicas sobre cada tema principal de los estándares.

## **3. Ámbito de aplicación**

Los presentes estándares de calidad son aplicables en todo el territorio nacional y comprende a las entidades de abrigo temporal públicas y privadas que brindan servicio de cuidado para NNA.

## **4. Implementación**

Las entidades de abrigo temporal públicas y privadas deben asumir la responsabilidad de implementar los estándares de calidad para asegurar y mejorar las oportunidades de desarrollo de los NNA que acogen, orientando su trabajo a la creación de un ambiente

familiar-comunitario y a la desinstitucionalización e independencia de los mismos, en los plazos mínimos posibles y conforme la orden judicial.

En la implementación, las instituciones de protección a la niñez y adolescencia deben ser aliadas de las entidades de abrigo temporal, para trabajar conjuntamente en el mejoramiento de las condiciones del cuidado de NNA y en la búsqueda por alcanzar los estándares de calidad propuestos.

La implementación de los estándares se basa en un sistema de calidad.

#### 4.1 Sistema de calidad



La pirámide es el soporte físico del sistema de calidad, que consta de manual, procedimientos y registros. Los estándares son una parte de los manuales de calidad, constituyendo el corazón del mismo, pues de ellos dependen los procedimientos que se generan; mientras que la implementación de esos procedimientos se verá plasmada en los registros.

10



Para el manejo de los estándares se cuenta con documentos que describen las instrucciones de los procesos técnicos (estándares de calidad y procedimientos) y documentos para verificación de los procesos (registros).

##### 1.1.1 Estándares de calidad

Los estándares sirven para gestionar la calidad en el servicio de cuidado de NNA en las entidades de abrigo temporal. Cada uno de los quince estándares planteados se presenta con base en la siguiente estructura:

- **Capítulo:** refiere la división temática del cuidado de NNA.
- **Estándar:** refiere el requisito mínimo a alcanzar.
- **Política:** refiere la directriz para el cumplimiento del estándar.
- **Procedimiento:** refiere un resumen de los procedimientos de calidad (que se encontrarán en detalle en los Procedimientos).
- **Documento:** refiere los tipos de procedimientos y los registros a utilizar para verificar el avance hacia el estándar.

### 1.1.2 Procedimientos

Los procedimientos son los documentos que contienen la descripción detallada de las actividades –qué, quién, cómo, cuándo, dónde y por qué- que deben seguirse para lograr cumplir los quince estándares. En total se tienen dieciocho procedimientos y cada uno presenta la siguiente estructura:

- **Objetivo:** finalidad hacia la cual deben dirigirse los esfuerzos de la entidad de abrigo temporal pública y privada.
- **Responsable de la ejecución:** persona de la entidad que brinda abrigo y protección.
- **Responsable de la supervisión:** instituciones del Estado encargadas de la misma.
- **Prácticas operativas mínimas:** descripción detallada de las prácticas que aseguran la calidad del servicio de cuidado de NNA.
- **Registro:** documentos de verificación que servirán para el monitoreo de las actividades y para la revisión y asesoramiento de la calidad.

La elaboración de los procedimientos tiene varios objetivos, entre ellos: definir responsabilidades de ejecución y supervisión; regular y estandarizar las prácticas operativas de las entidades de abrigo temporal, para mejorar el cuidado de NNA; guiar el entrenamiento de nuevo personal; y, proporcionar las bases documentales para las supervisiones.

### 1.1.3 Registros

Los registros son los documentos que proporcionan los detalles técnicos sobre cómo se hace el trabajo en las entidades de abrigo temporal y registran los resultados -planos, instructivos y registros-. Además, se puede contar con formatos de soporte físico que, una vez contengan información, constituirán un registro específico y pueden ser utilizados por el personal de supervisión. En total se diseñaron ocho formatos para registro, que contienen las diferentes variables que miden el cumplimiento de los estándares. Los ítems son de selección múltiple para lograr un juicio objetivo de quien supervisa, así como una valoración final de la evaluación de calidad. Sin los registros no existe el sistema de calidad, ya que son la prueba de que el estándar se está desarrollando.

### 1.1.4 Documento maestro

Este permite ver en su conjunto los documentos antes descritos, para un mejor manejo de la información.

DOCUMENTO MAESTRO DE CALIDAD			
Capítulo	Estándar	Procedimiento	Registro
1. Evaluación biopsicosocial y proyecto de vida	El NNA ve garantizado el mejor cuidado posible a través de un proceso profesional de toma de decisiones en el que participa junto con su familia.	Procedimiento 1 Evaluación biopsicosocial y proyecto de vida	Registro 003 Evaluación biopsicosocial y proyecto de vida
2. Plan de vida	Los NNA tienen una acogida temporal que se basa en el plan de vida.	Procedimiento 2 Plan de vida	Registro 004 Plan de vida
3. Situación legal	Los NNA tienen garantizada su situación legal.	Procedimiento 3 Situación legal	Registro 002 Admisión y finalización de la acogida Expediente del NNA
4. Acogida de hermanos	Los NNA hermanos son acogidos de manera conjunta.	Procedimiento 4 Acogida de hermanos	Registro 002 Admisión y finalización de la acogida Expediente del NNA
5. Admisión del NNA	Los NNA son admitidos en las entidades de abrigo y protección bajo condiciones adecuadas y sensibles a su situación.	Procedimiento 5 Admisión del NNA	Registro 002 Admisión y finalización de la acogida Registro 001 Documentos de la entidad de abrigo temporal Expediente del NNA
6. Relación con la familia de origen	Los NNA mantienen contacto con su familia de origen.	Procedimiento 6 Relación y comunicación del NNA con su familia de origen	Registro 007 Salud Registro 001 Documentos de la entidad de abrigo temporal Libro de visitas y/o registro de visitas familiares

Capítulo	Estándar	Procedimiento	Registro
7. Apoyo comunitario	Los NNA mantienen contacto con sus referentes sociales del entorno.	Procedimiento 7 Apoyo comunitario	Registro 008 Incorporación al entorno social  Documentos de alianza cooperativa con instituciones o entidades del entorno comunitario
8. Personal	Los NNA cuentan con un cuidado de calidad brindado por personal calificado, que tiene las condiciones laborales adecuadas.	Procedimiento 2 Plan de vida	Registro 005 Personal  Registro 001 Documentos de la entidad de abrigo temporal  Nómina de personal Registros de entrenamiento de personal  Expediente del personal
9. Infraestructura y equipamiento	Los NNA cuentan con un entorno favorable que facilita su adecuado abrigo y atención.	Procedimiento 9 Infraestructura y equipamiento	Registro 006 Instalaciones  Registro 001 Documentos de la entidad de abrigo temporal  Informe de infraestructura
10. Saneamiento y seguridad	Los NNA disfrutan de condiciones de vida que satisfacen sus necesidades de saneamiento y seguridad.	Procedimiento 10 Agua y saneamiento  Procedimiento 11 Seguridad  Procedimiento 12 Casos de emergencia	Registro 006 Instalaciones  Registro 005 Personal Registro 001 Documentos de la entidad de abrigo temporal Plan de mantenimiento  Plan de evacuaciones de emergencia  Registro de entrenamiento de personal

Capítulo	Estándar	Procedimiento	Registro
11. Salud	Los NNA disfrutan de una atención integral a la salud de acuerdo a sus necesidades específicas.	Procedimiento 13 Salud	Registro 007 Salud Registro 003 Evaluación biopsicosocial y proyecto de vida Registro 001 Documentos de la entidad de abrigo temporal Expediente del NNA
12. Educación escolar y formación laboral	Los NNA reciben una educación escolar continua y formación laboral para llegar a ser personas independientes, autosuficientes y participativas de la sociedad.	Procedimiento 14 Educación escolar y formación laboral	Registro 008 Incorporación al entorno social Registro 001 Documentos de la entidad de abrigo temporal Expediente del NNA
13. Juego y ocupación del tiempo de ocio	Los NNA disfrutan de experiencias de juego y ocio para lograr un equilibrio individual y social que se refleja en su buena salud y calidad de vida.	Procedimiento 15 Juego y ocupación del tiempo de ocio	Registro 008 Incorporación al entorno social Registro 006 Instalaciones
14. NNA con necesidades especiales	Estándar Los NNA con necesidades especiales reciben el cuidado adecuado para potenciar su desarrollo integral.	Procedimiento 16 Cuidados especiales	Modelo de Atención Integral para NNA con Necesidades Especiales (El tema es transversal en los registros)
15. Convivencia armónica y Finalización de la acogida y seguimiento	Los NNA y el personal tienen una relación de convivencia armónica. Los NNA están respaldados por un proceso de finalización de la acogida planificado y ejecutado de forma exhaustiva.	Procedimiento 17 Convivencia armónica Procedimiento 18 Finalización de la acogida y seguimiento	Registro 001 Documentos de la entidad de abrigo temporal Reglamento de Régimen Interno de la entidad de abrigo temporal. Registro de denuncias y quejas Registro 002 Admisión y finalización de la acogida Expediente del NNA

## **5. Regulación del funcionamiento**

Los estándares de calidad regularán el funcionamiento de las entidades de abrigo temporal. La autorización y registro de dichas entidades es responsabilidad del CNA, por lo que éste debe supervisar el funcionamiento de las mismas, en coordinación con la SBS, y pudiendo dar acompañamiento en las mismas PGN, MSPAS, y MINEDUC, con base en los estándares de calidad, a fin de garantizar los derechos, cuidado, desarrollo integral y protección de los NNA en abrigo temporal.

### **5.1 Autorización de funcionamiento**

Todas las entidades de abrigo temporal, independientemente de la atención residencial que ofrezcan y previo al inicio de sus actividades, deben contar, obligatoriamente, con la Constancia de Autorización y Registro del CNA, sin la cual no estarán autorizadas a brindar abrigo a NNA.

Para lograr la autorización de funcionamiento, las entidades de abrigo temporal deben cumplir con la documentación y procesos de verificación que se requieren.

Los documentos que deben presentar son:

1. Solicitud de Autorización y registro;
2. Fotocopia legalizada del testimonio de la escritura pública de constitución de la entidad, registrado en el Ministerio de Gobernación;
3. Fotocopia legalizada del acta notarial del nombramiento de Representante Legal, registrado en el Ministerio de Gobernación;
4. Fotocopia legalizada de la nómina de empleados y cargos desempeñados, según formato;
5. Reglamento interno;
6. Estructura administrativa que defina el personal con que contará la entidad;
7. Acta Notarial que contenga Declaración Jurada, asumiendo las obligaciones siguientes: Velar y asegurar el desarrollo integral de los niños y deberán garantizar como mínimo: a) Debida atención, alimentación, educación y cuidado; b) Salud física, mental y social; c) Mantenimiento de las condiciones higiénicas adecuadas de las instalaciones; d) Remitir en forma periódica a la Autoridad Central, los informes y datos de los niños que tengan a su cargo; e) Abrigar y proteger a los niños que provengan de orden de Juez competente; y f) Contar con expediente individual de cada niño, que contenga como mínimo lo siguiente: f.1) Documento de identificación personal, f.2) Datos de identificación personal e información conocida de su familia biológica; f.3) Plan de vida permanente; f.4) Carné de vacunación y salud; f.5) Hojas de evolución; f.6) Certificados de escolaridad y rendimiento académico; f.7) informe de su situación jurídica;
8. Informe detallado que contenga: 1) Características generales de la infraestructura de la entidad, acompañando fotografías de todos los ambientes; 2) Capacidad instalada, tipo de población a atender con rangos de edad, perfiles del personal, detalle de programas específicos de atención y organigrama de la entidad.
9. Informe y datos de los niños que tengan a su cargo, los cuales deberán ser remitidos en forma periódica.

## 5.2 Supervisiones

Las supervisiones estarán a cargo del CNA, en coordinación con la SBS. También pueden intervenir PGN, DRACES del MSPAS y MINEDUC a través de la DIGEACE.

La supervisión la llevará a cabo un equipo de supervisión entrenado para el efecto, el cual realizará su trabajo periódicamente de acuerdo a las condiciones de funcionamiento que presente cada entidad de abrigo temporal. Este equipo, cuando sea necesario, dejará observaciones para avanzar en el cumplimiento de los estándares.

Para las supervisiones se contará con un equipo de por lo menos tres profesionales: dos del CNA, y otro de cualquiera de las instituciones que revisaron los estándares –SBS, PGN, MSPAS y MINEDUC. La supervisión tendrá como finalidad renovar la acreditación para el funcionamiento de la entidad de abrigo temporal por dos años. La supervisión durará de uno a dos días para permitir verificar el ambiente dentro de la entidad de abrigo temporal. Durante En las supervisiones, las instituciones deben desempeñar el papel de instructoras para ayudar a las entidades de abrigo temporal a resolver sus problemas e ir aumentando la calidad de su atención residencial. En otras palabras, en los casos en que no se cumplan las prácticas mínimas operativas contempladas, el CNA y las otras instituciones que participen en la supervisión entregarán, el mismo día, un informe a la entidad de abrigo temporal con las medidas correctivas y plazo para su solución, articulando con éste acciones conjuntas para que se adapte gradualmente al funcionamiento de acuerdo a los presentes estándares de calidad.

En la supervisión se verificarán la aplicación de los presentes estándares de calidad y las respuestas a las medidas correctivas dadas durante las supervisiones. Un informe técnico de aprobación o denegación será dado, luego de dar a la entidad de abrigo temporal un período razonable para resolver alguna inconformidad, que no haya sido detectada durante las supervisiones previas.

Tanto en las supervisiones de funcionamiento, como en las supervisiones de implementación de estándares, el equipo encargado de las mismas deberá entregar una carta de visita, en donde se hacen constar los datos generales de la misma y las observaciones respectivas si las hay. Esta Carta de Visita también debe ser firmada por el representante legal o director/a que haya atendido la supervisión. La firma del documento no significa que acepta las observaciones formuladas, sino únicamente que le fueron realizadas, teniendo la oportunidad de objetarlas.

Las supervisiones serán realizadas a través de visitas a las entidades de abrigo temporal, entrevistas con el personal y la población que atienden –NNA, cuando su edad y capacidad lo permitan-, revisión de documentos y cualquier otro medio que el CNA y sus socios considere pertinente para garantizar los derechos de los NNA.

## **6. Supervisión y corrección**

Las entidades de abrigo temporal tienen derecho a subsanar las observaciones formuladas por el equipo de supervisión, debiendo en todos los casos proponer las soluciones y correcciones necesarias en el menor tiempo posible, recibiendo la asesoría y acompañamiento del CNA y de las otras instituciones que participen en la supervisión.

## **7. Sanciones**

Los estándares de calidad tienen una base legal que permite orientar al CNA y las otras instituciones que participen en la supervisión, sobre violaciones a los derechos de los NNA reconocidos en la legislación nacional y los instrumentos internacionales ratificados por Guatemala. De esta cuenta, en coordinación con la Procuraduría General de la Nación (PGN), el Ministerio Público (MP) y el Organismo Judicial (OJ), se procede a aplicar la sanción que corresponda, de acuerdo a la violación cometida. En caso de comisión de un hecho constitutivo de delito, deberá formularse la denuncia correspondiente, de acuerdo a los procedimientos establecidos en la legislación guatemalteca.

## **8. Cancelación definitiva de autorización y registro**

### **8.1 Por decisión de la entidad**

Cuando la entidad de abrigo temporal solicite la cancelación de su autorización y registro, debe presentar un plan de reubicación de los NNA ante el CNA, que debe ser elaborado con asesoría y acompañamiento del Juzgado correspondiente, PGN, SBS y CNA. La reubicación debe llevarse a cabo de forma gradual y en un período que no exceda de cuatro meses.

### **8.2 Por incumplimiento y violaciones de derechos del NNA**

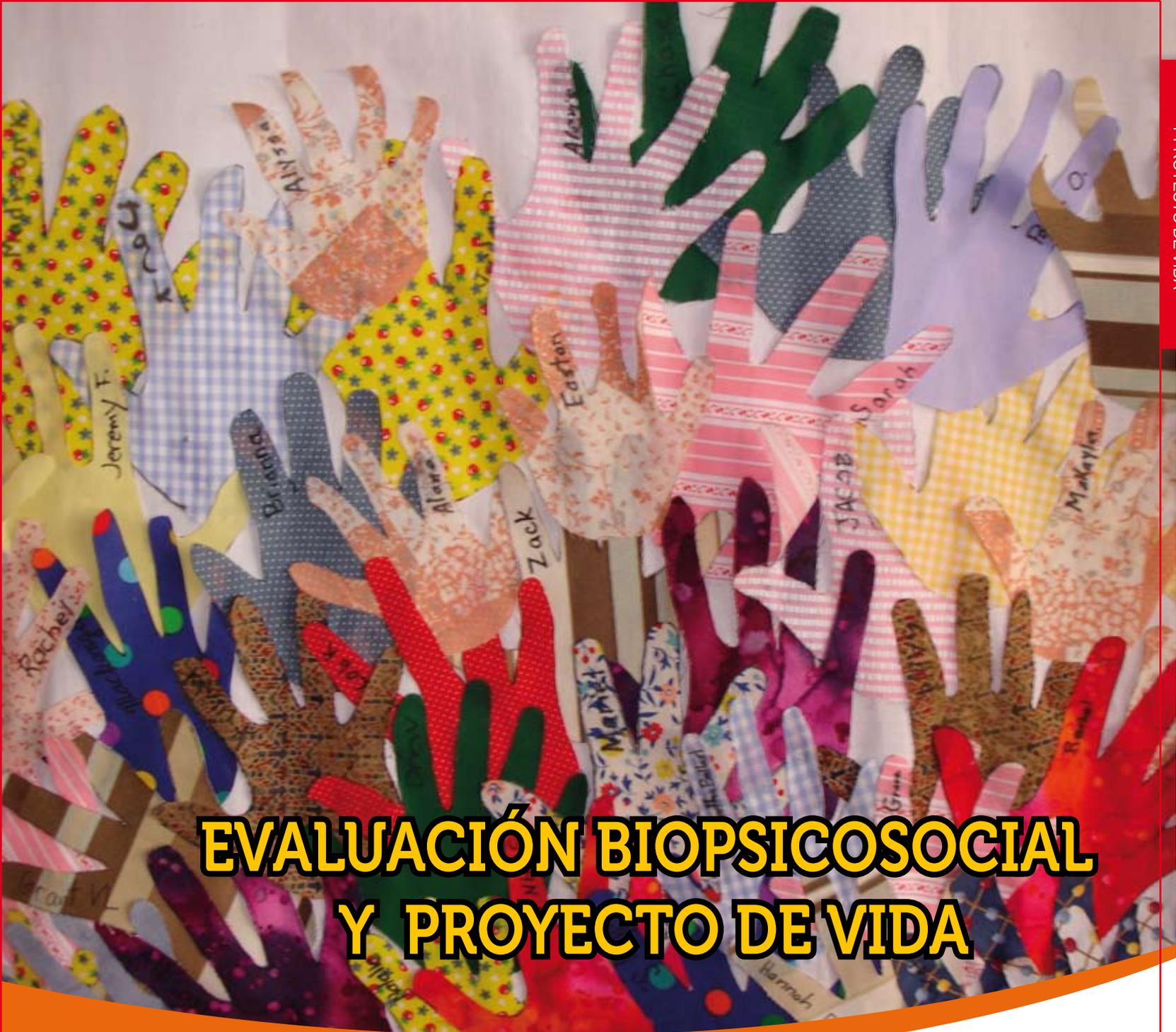
Cuando una entidad de abrigo temporal ponga en peligro la integridad y vida del NNA, el CNA procederá a la aplicación de la sanción que corresponda, según la gravedad de la falta cometida por la entidad y la violación de de derechos del NNA.

Para tramitar la cancelación, el CNA debe informar a la PGN y a la Sala de la Niñez y Adolescencia del Organismo Judicial, para que, conforme a la ley, procedan a garantizar la reubicación y el cuidado de los NNA en otra entidad de abrigo temporal y, además, lo hará del conocimiento de las otras instituciones que participen en la supervisión, así como al Ministerio de Gobernación, para los efectos legales correspondientes.



**ESTÁNDARES DE CALIDAD  
PARA LA ATENCIÓN DE NIÑOS,  
NIÑAS Y ADOLESCENTES EN  
ENTIDADES DE ABRIGO TEMPORAL**





# EVALUACIÓN BIOPSIKOSOSIAL Y PROYECTO DE VIDA



CNA

Consejo Nacional de Adopciones



## Capítulo 1. Evaluación biopsicosocial y proyecto de vida

### 1.1. Estándar

El NNA ve garantizado el mejor cuidado posible, a través de un proceso profesional de toma de decisiones, en el que participa junto con su familia.

### 1.2. Política

Las entidades de abrigo temporal deben centrar su interés en la decisión que mejor se adapte al bienestar e intereses del NNA y al cuidado que garantice su desarrollo integral. La toma de decisiones se debe realizar sobre bases legales y profesionales, conocimientos específicos de la situación, criterio familiar y opinión de NNA, cuando su edad y capacidad lo permitan. Para el NNA con necesidades especiales, se deben considerar aspectos específicos a su condición.

### 1.3. Procedimiento

La evaluación biopsicosocial debe realizarla el equipo multidisciplinario de la entidad de abrigo temporal. Ésta debe aportar información objetiva, fundamentada y concreta. Y sus resultados deben ser la base para elaborar el proyecto de vida de cada NNA.

Así mismo, debe realizarse en un plazo no mayor a los diez días de acogido el NNA y debe considerar la información procesada por los Juzgados de Niñez y Adolescencia y la PGN.

La documentación completa de la evaluación biopsicosocial y el proyecto de vida deben estar disponibles en todo momento en el expediente de cada NNA y una copia debe ser remitida al Juzgado de la Niñez y Adolescencia y/o PGN cuando sea solicitada.

### 1.4. Documento

Para llevar el control de este procedimiento se, utilizará el siguiente documento:

- Registro 003 Evaluación biopsicosocial y proyecto de vida



A young girl with curly hair is holding a paper flower. She is wearing a blue dress with stars. The background is a textured wall. The image has orange and yellow curved borders.

**PROCEDIMIENTO PARA LA  
EVALUACIÓN BIOPSIICOSOCIAL  
Y PROYECTO DE VIDA**



## 1. Procedimiento para la evaluación biopsicosocial y proyecto de vida.

### 1.1 Objetivos

- Confirmar la situación de desprotección de NNA en entidades de abrigo temporal.
- Determinar el tipo de ayuda y entidad de abrigo temporal que requieren NNA.
- Establecer el tipo de intervención que requiere NNA para asegurar su bienestar.

### 1.2 Responsable de ejecución

Equipo multidisciplinario de la entidad de abrigo temporal. El equipo debe estar liderado por un/una profesional designado por la entidad de abrigo, quien es la persona responsable.

### 1.3 Responsable de la supervisión

CNA, SBS

Pueden participar PGN, MSPAS y MINEDUC.

### 1.4 Prácticas operativas mínimas

La evaluación biopsicosocial debe contener la siguiente información general:

1) **Equipo multidisciplinario.** Datos de identificación de cada miembro del equipo multidisciplinario que realizó la evaluación biopsicosocial.

- Nombre y apellidos completos
- Profesión
- Número de DPI
- Número de colegiado activo
- Lugar de trabajo
- Puesto de trabajo
- Firma

2) **Datos del NNA.** Datos de identificación, legales y demográficos del NNA.

- Nombre y apellidos completos
- Certificado de nacimiento (fecha de nacimiento, partida, folio y libro)
- Nombre y apellidos completos de la madre y padre
- Sexo
- Edad
- Etnia
- Originario de (departamento, municipio, aldea y/o caserío)
- Idioma materno
- Nivel educativo
- Ocupación (para quienes aplique)
- Si está embarazada

- Si tiene o no hijos
- Cultura, cultos o creencias relevantes
- Impedimento físico para reintegrarse a su hogar y/o comunidad (por ejemplo, abandono, su familia no lo acepta, determinado grupo lo persigue).
- Orden judicial
- Motivo de la medida de protección
- Tiempo de permanencia en una entidad de abrigo temporal según orden judicial
- Fecha de ingreso a la entidad de abrigo temporal

La evaluación biopsicosocial debe contemplar los siguientes exámenes para cada NNA:

3) **Examen físico.** Éste lo debe realizar un/a pediatra con colegiación activa, hacer constar lugar y fecha y contemplar como mínimo:

- a. Historia médica. Cuando el caso lo permita determinar la historia médica con la familia, representante legal, NNA mismo, parientes cercanos, centros de asistencia y entidades de abrigo donde haya residido. Estas últimas deben proporcionar el expediente del NNA y guardar una copia para su archivo.
- b. Examen médico. Se debe determinar: peso y altura, estado de nutrición, debilidad especial o limitación, presión sanguínea, estado de la piel, presencia de piojos, sarna o ácaros, sinusitis y afecciones de oídos, nariz y garganta.
- c. Exámenes de laboratorio. Las pruebas de laboratorio de rutina deben ser: de sangre, orina y heces completa. También las pruebas de: ELISA para VIH; VDRL en NNA expuestos a contraer infecciones de transmisión sexual; prueba de embarazo en niñas y adolescentes en edad de procrear y con riesgo de un embarazo a temprana edad. Cualquier otro examen que el pediatra indique.
- d. Vacunación. El o la pediatra debe determinar un calendario de vacunación según la edad del NNA.

4) **Evaluación dental.** La evaluación dental debe realizarla un/a odontólogo con colegiación activa, hacer constar lugar y fecha y determinar: experiencia con caries, daños visibles, amalgamas o rellenos presentes y tratamientos de urgencia. Estos últimos incluyen la atención dental para caries sin dolor o infecciones, dolor, inflamación y lesiones de tejido blando, entre otras.

5) **Examen médico forense.** En los casos de abuso, agresión y violación sexual, las entidades de abrigo temporal deben abocarse al INACIF, con la orden judicial correspondiente, para que se realice el examen médico forense al NNA. Previo a la referencia, el o la pediatra tratante debe hacer un examen general y enviar los resultados al Juzgado de Niñez y Adolescencia. Hacer constar lugar y fecha de ambos exámenes. Para conocimiento de las entidades de abrigo temporal, un examen médico forense puede incluir:

- a. Examen médico. Descripción detallada de todas las lesiones de la cabeza a los pies: erosiones, excoriaciones, contusiones equimóticas, hematomas, heridas contusas o cortantes, quemaduras, fracturas, suturas, cicatrices y otras.

- b. Examen del abdomen. Inspección y palpación en busca de lesiones, patologías preexistentes y embarazos. Ante la sospecha de embarazos debe haber una referencia ginecológica.
- c. Examen genital del sexo femenino. Comprende el examen de mamas para consignar lesiones; descripción del área genital consignando lesiones traumáticas; examen genital para establecer eventuales lesiones traumáticas; descripción del himen o sus restos; examen de la vagina en la mujer con vida sexual o múltipara por especuloscopia, en el caso de niñas no se recomienda y cuando se da es en casos excepcionales y con anestesia; pesquisa de semen o espermias inclusive hasta 5 ó 7 días posteriores al hecho. Los exámenes de laboratorio pertinentes deben descartar cualquier infección de transmisión sexual o su tratamiento.
- d. Examen genital del sexo masculino. Descripción anatómica y consignación de las lesiones traumáticas. Los exámenes de laboratorio pertinentes deben descartar cualquier infección de transmisión sexual o su tratamiento.
- e. Examen del ano en ambos sexos. Inspección cuidadosa del área para establecer cualquier lesión traumática y residuos de semen. Ante sospecha de lesión rectal se realiza el tacto rectal para verificar rupturas del recto o presencia de cuerpos extraños que requieran intervención quirúrgica de urgencia.
- f. Exámenes de laboratorio. El médico/a forense indica los exámenes según el caso.
- g. Toma de fotografías o vídeos. La documentación del caso es de suma importancia e incluye el examen general y génito anal.

6) **Evaluación psicológica.** Debe ser realizada por un psicólogo/a con colegiación activa y hacer constar lugar y fecha. El diagnóstico psicológico del NNA debe obtenerse a través de métodos propios de la psicología y arrojar información sobre las características o hecho psicológico en sí. Asimismo debe proponer el tipo y frecuencia de la terapia para el NNA y su familia biológica, ampliada o adoptiva, según el caso. La evaluación psicológica debe contemplar:

- a. Medición de la inteligencia. Para establecer el Coeficiente Intelectual (CI) pueden utilizarse test como el Binet-Simon, Goodenough, las Escalas de Wechsler, la combinación de éstos u otros adecuados.
- b. Medición de personalidad. Para trastornos de personalidad, pueden utilizarse el MMPI (Hattaway y MacKinley) y para otras personalidades normales el PQ o EPQ (H. J. Eysenck) u otros adecuados.
- c. Otras características a considerar en el NNA y su familia son:
  - Motivación.
  - Creencias, valores o sistemas culturales.
  - Estabilidad previa a la situación de desprotección.

- Patrones de comunicación, inclusive comunitarios y en la entidad de abrigo temporal.
- Percepción de la situación de desprotección.
- Percepción de la calidad de vida en su hogar.
- Preocupaciones y temores sobre la situación actual y el futuro.
- Antecedentes de enfermedades médicas, psicológicas o psiquiátricas; abuso de alcohol y drogas; abuso físico y/o sexual y prácticas sexuales; tabaco.

7) **Evaluación social.** Esta evaluación la debe realizar un/a trabajadora social, hacer constar lugar y fecha y hacer un diagnóstico de la situación social y financiera del NNA y su familia:

- a. Situación socioeconómica. Establecer lo relacionado con la vivienda, la situación laboral y económica, el nivel educativo y cultural de la familia y su entorno.
- b. Relaciones con el padre y la madre. Establecer el grado de apego, el tipo de creencias y las expectativas parentales sobre el NNA; las prácticas de disciplina; y la distribución de roles de los miembros de la familia.
- c. Relación entre hermanos y familia ampliada.
- d. Relaciones sociales y uso del tiempo de ocio.
- e. Fuentes de estrés (temores, acoso, intimidación, humillaciones y otros).
- f. Redes de apoyo para el NNA. Establecer el tipo de apoyo –fortalezas y debilidades– y capacidad del NNA de acceder al mismo: familia, parientes cercanos, amistades, comunidad, centro educativo, grupos de jóvenes, iglesia y otros.
- g. Entorno comunitario del NNA y cómo influye en éste y su familia.
- h. Conciencia del problema y motivación de cambio de la familia (padre y/o madre) o responsable legal.
- i. Evaluación financiera.

8) **Intervención.** Con base en los resultados de la evaluación biopsicosocial, el equipo multidisciplinario valora la situación y orienta sobre la intervención que se necesita para lograr el bienestar integral del NNA.

9) **Proyecto de vida.** Este proyecto debe centrarse en los intereses del NNA y el cuidado temporal que más posibilidades ofrezca a su desarrollo integral. El mismo se plantea a partir de la intervención propuesta por la evaluación biopsicosocial y debe contener:

- a. Medida de protección. Si el caso lo requiere, se solicita al Juzgado de Niñez y Adolescencia la prohibición de visitas del agresor/a, rindiendo un informe con las pruebas acumuladas a través de la evaluación biopsicosocial.

- b. Objetivo de la acogida. Se establece si la entidad de abrigo temporal debe trabajar para la reunificación familiar, la adopción, el traslado de entidad de abrigo o la preparación para la vida independiente. Esta última opción refiere únicamente casos de adolescentes sin posibilidad de integrarse a una familia.
- c. Atención residencial. Se establece el tipo de atención residencial y los recursos que la entidad de abrigo temporal debe poner a disposición del NNA para lograr el objetivo de la acogida.
- d. Tiempo requerido. Se establece el tiempo mínimo y máximo que la entidad de abrigo temporal tiene para lograr el objetivo de la acogida, con base en la resolución dada por el Juzgado de Niñez y Adolescencia en la audiencia de conocimiento.
- e. Plan de vida. El proyecto de vida da las pautas para trabajar el plan de vida con NNA y los recursos que la entidad de abrigo temporal debe ofrecerle.

### **1.5 Registro**

Para llevar el control de este procedimiento, se utilizará el siguiente documento:

- ° Registro 003 Evaluación biopsicosocial y proyecto de vida





# PLAN DE VIDA



## Capítulo 2. Plan de vida

### 2.1 Estándar

Los NNA tienen una acogida temporal que se basa en el plan de vida.

### 2.2 Política

Las entidades de abrigo temporal deben garantizar la elaboración e implementación del plan de vida, con base en las directrices dadas en el proyecto de vida. Todas las decisiones importantes las debe regir el plan de vida, el cual define la evolución del NNA, sus objetivos-metas y los recursos para lograrlos.

### 2.3 Procedimiento

El plan de vida del NNA debe ser trabajado por la entidad de abrigo, con un equipo formado por un/a psicólogo y un/a educador. Este plan debe enumerar los objetivos y metas personales, educativas, profesionales, familiares, sociales, económicas y otras que sean del interés del NNA, independientemente de su edad y sus necesidades especiales –si las hubiere-. También debe incluir las orientaciones y recursos que la entidad de abrigo temporal debe proporcionar o gestionar para que el NNA alcance sus objetivos y metas.

El plan de vida debe trabajarse en un plazo no mayor a dos meses de la acogida. Este debe estar disponible en todo momento en el expediente del NNA, una copia debe ser remitida de oficio al Juzgado de Niñez y Adolescencia correspondiente y otra al CNA y/o SBS, cuando sea solicitada.

El plan de vida se debe revisar periódicamente para observar si el NNA alcanza o no sus objetivos, o bien, si se requiere rectificarlos o redireccionarlos. Las revisiones las realiza la entidad de abrigo, junto con el equipo profesional mencionado.

### 2.4 Documento

Para llevar el control de este procedimiento, se utilizará el siguiente documento:

- Registro 004 Plan de vida





# **PROCEDIMIENTO PARA EL PLAN DE VIDA**



## 2. Procedimiento para el plan de vida.

### 2.1 Objetivo

Definir los objetivos que el NNA desea lograr y una guía de cómo alcanzarlos.

### 2.2 Responsable de ejecución

Equipo de psicólogo/a y educador/a, trabajador/a sociales, médico y Director de la entidad de abrigo temporal, a cargo del profesional que lidera el equipo multidisciplinario.

### 2.3 Responsables de la supervisión

CNA y SBS.

### 2.4 Prácticas operativas mínimas

El plan de vida debe contener la siguiente información general:

- 1) **Equipo multidisciplinario.** Datos de identificación de los miembros del equipo y del profesional responsable de trabajar el plan de vida con el NNA.
  - Nombre y apellidos completos
  - Profesión
  - Número de DPI
  - Número de colegiado activo
  - Puesto de trabajo
  - Firma
- 2) **Datos del NNA.** Datos de identificación del NNA:
  - Nombre y apellidos completos
  - Sexo
  - Edad

El plan de vida incluye las siguientes áreas:

- 3) **Objetivo de la acogida.** Anotar si es reunificación familiar, adopción, traslado de hogar temporal o preparación para la vida independiente.
- 4) **Resumen personal.** Se identifican las preferencias del NNA, las cuestiones que llamen su atención y su interés, para que luego defina su visión. La visión establece lo que quiere lograr en su vida en un plazo determinado.
- 5) **Talento personal.** Se identifican las virtudes y habilidades del NNA, se establece el nivel de su autoestima, quién es hoy en día y quién quiere ser mañana, qué



puede ofrecerse a sí mismo y al mundo.

6) **Formación personal.** Se identifica qué educación o formación necesita el NNA para lograr su visión; y se establece dónde se necesita más su talento y dónde tiene mayores oportunidades.

7) **Desarrollo personal.** Se establecen las actividades cotidianas dentro de la entidad de abrigo temporal, conforme las prioridades, para que tenga una vida saludable, segura y autónoma. Además se le enseña a enfocarse en sus metas y dar prioridad a las acciones que aumenten su inteligencia, sociabilidad y autoformación.

8) **Finanzas personales.** Cuando su edad y capacidad lo permitan, se le orienta y apoya en actividades pre-laborales, búsqueda de trabajo, generación de ingresos y administración adecuada de los mismos. En el caso de herencias, se debe proceder conforme la orden judicial lo indica, informando al NNA sobre la misma y cómo se procederá para cumplirla.

## 2.5 Registro

Para llevar el control de este procedimiento, se utilizará el siguiente documento:

- Registro 004 Plan de vida.

# SITUACIÓN LEGAL





## Capítulo 3. Situación legal.

### 3.1 Estándar

Los NNA tienen garantizada su situación legal.

### 3.2 Política

Las entidades de abrigo temporal deben realizar los trámites administrativos y judiciales necesarios para procurar la documentación que acredite la identidad y situación legal del NNA.

### 3.3 Procedimiento

La situación legal del NNA la decide el Juzgado de Niñez y Adolescencia y la verifica la PGN. Las entidades de abrigo temporal deben actuar conforme las disposiciones judiciales en relación al destino del NNA y su situación de desprotección. Sin embargo, estas entidades pueden solicitar el traslado de un NNA, con base en los resultados de la evaluación biopsicosocial, los cuales deben presentar ante el juzgado correspondiente.

Las inscripciones y/o certificaciones de nacimiento deben ser tramitadas por el representante legal de la entidad de abrigo temporal en el RENAP, conforme orden judicial. Estas deben obtenerse en un plazo no mayor al mes de la acogida.

Las órdenes judiciales, certificaciones de nacimiento y otros documentos relacionados con la situación legal del NNA, deben estar disponibles en todo momento en el expediente de cada NNA.

### 3.4 Documento

Para llevar el control de este procedimiento, se utilizarán los siguientes documentos:

- Expediente del NNA
- Registro 002 Admisión y finalización de la acogida.



# PROCEDIMIENTO SITUACIÓN LEGAL

Sistema de Control de Información

Usuario: UNIPS

MODIFICAR

REGRESAR

IMPRIMIR

Datos Generales

Estado de Salud

Situación Legal

Situación Familiar

Historial

An

Situación Jurídica:

Tipo de Abrigo: PERMANENTE

Situación:

ABRIGO DEFINITIVO

Motivos de Ingreso:



POBREZA

ADOLESCENTES EN CONFLICTO CON LA LEY PENAL DEL MUNICIPIO DE MALACATÁN/SAN MARCOS

Oficial:

Fecha de Resolución o de Sentencia: DESCONOCIDA

Fecha de Notificación al CNA: DESCONOCIDA

Recurso Pendiente:

Fecha de Notificación del Recurso: DESCONOCIDA

Observaciones:



### 3. Procedimiento situación legal

#### 3.1 Objetivo

Establecer la situación legal del NNA dentro de la entidad de abrigo temporal.

#### 3.2 Responsable de ejecución

Representante legal de la entidad de abrigo temporal.

#### 3.3 Responsables de la supervisión

CNA, SBS

Puede participar PGN.

#### 3.4 Prácticas operativas mínimas

1) **Orden judicial.** La situación de abandono, abrigo temporal y/o adoptabilidad sólo puede determinarla el Juzgado de Niñez y Adolescencia. Medidas de protección provisionales pueden ser dadas también por los juzgados de paz. Excepcionalmente, cuando un NNA ingresa directamente a una entidad de abrigo temporal, el o la representante legal de la misma debe informar al Juzgado de la Niñez y Adolescencia, en la primera hora hábil inmediata al ingreso. Los juzgados son los encargados de notificar las resoluciones judiciales a la familia de NNA.

2) **Representación legal de NNA.** La legislación nacional establece que la PGN es la representante legal de NNA que carecen de ella.

3) **Testamentos y distribución de bienes.** Cuando los NNA están sujetos a donaciones, herencias y/o distribución de bienes se debe proceder según orden judicial, la cual dictamina la forma en que éstos serán manejados para asegurar el bienestar futuro del NNA, mientras alcanza la mayoría de edad. La PGN como representante legal de NNA es la albacea de sus bienes.

4) **Inscripción y certificación del nacimiento.** Cuando el NNA no esté inscrito o no cuente con la certificación de nacimiento, el o la representante legal de la entidad de abrigo temporal debe tramitarlas en el RENAP, conforme la orden judicial correspondiente. Las entidades de abrigo temporal recibirán la asesoría y colaboración del RENAP y de esta manera podrán cumplir con el artículo 14 de la LPINA.

La documentación legal debe estar disponible en todo momento en el expediente de cada NNA.

#### 3.5 Registro

Para llevar el control de este procedimiento, se utilizarán los siguientes documentos:

- Expediente del NNA
- Registro 002 Admisión y finalización de la acogida



# ACOGIDA DE HERMANOS





## Capítulo 4. Acogida de hermanos

### 4.1 Estándar

Los NNA hermanos son acogidos de manera conjunta.

### 4.2 Política

Las entidades de abrigo temporal deben garantizar la acogida conjunta de hermanos, que podrá realizarse por separado, sólo bajo condiciones justificables que beneficien el desarrollo de los NNA, o por disposición de los hermanos. En estos casos, debe garantizarse el contacto entre hermanos, mientras no los afecte de forma negativa.

### 4.3 Procedimiento

La dirección o administración de la entidad de abrigo temporal debe tramitar la admisión conjunta de hermanos y no disponer su separación.

Las separaciones de hermanos son aceptables únicamente cuando medie orden judicial sobre el particular.

Si el equipo multidisciplinario de la entidad de abrigo temporal establece, a través de la evaluación biopsicosocial, que la separación es "indispensable", por los efectos negativos para uno de los hermanos o por "necesidades especiales" de alguno de ellos, la entidad puede solicitarla al Juzgado de Niñez y Adolescencia.

### 4.4 Documento

Para llevar el control de este procedimiento se utilizarán los siguientes documentos:

- Registro 002 Admisión y finalización de la acogida
- Expediente del NNA





# **PROCEDIMIENTO ACOGIDA DE HERMANOS**



## 4. Procedimiento acogida de hermano.

### 4.1 Objetivo

Garantizar una acogida conjunta a los NNA que son hermanos para brindar un sentido de continuidad a sus vidas y una fuente de apoyo, afectividad e identidad.

### 4.2 Responsable de ejecución

Director/a, administrador/a, equipo multidisciplinario de la entidad de abrigo temporal.

### 4.3 Responsables de la supervisión

CNA, SBS.

Puede participar PGN.

### 4.4 Prácticas operativas mínimas

1) **Acogida conjunta.** Las entidades de abrigo temporal deben tener una organización que permita la acogida conjunta de hermanos de diferente edad y sexo. Caso contrario, deben realizar el trámite pertinente para que sean acogidos en otra entidad de abrigo temporal con condiciones ideales para una acogida conjunta. Los aspectos básicos que deben guiar la acogida conjunta son:

- a. Proyecto de vida. Los proyectos de vida de los hermanos deben tener el mismo objetivo cuando este sea la reunificación familiar, la adopción o el traslado de entidad de abrigo temporal. Cuando uno de los hermanos cumpla la mayoría de edad en el corto plazo y el otro es menor, el equipo multidisciplinario debe sugerir una salida favorable para ambos ante el Juzgado de Niñez y Adolescencia, la cual permita mantener la relación entre hermanos.
- b. Metas personales. Las entidades de abrigo temporal deben evaluar las necesidades y puntos fuertes de la relación entre hermanos, para que desarrollen metas conjuntas e individuales a corto y largo plazo, de acuerdo a su proyecto de vida y plan de vida.
- c. Relación entre hermanos. Las entidades de abrigo temporal deben asegurar una cotidianidad compartida entre hermanos.

2) **Acogida por separado.** Para la separación de NNA hermanos debe haber:

- a. Orden judicial. Por resolución del Juzgado de Niñez y Adolescencia se procede a la separación de hermanos, si esto responde a su interés superior. Sin embargo, si la entidad de abrigo temporal cuenta con la organización para la acogida conjunta, puede solicitarla al Juzgado.

- b. Evaluación biopsicosocial. Los resultados de esta evaluación podrán indicar una intervención diferente para los hermanos, la cual podría implicar su separación. En tal caso, la entidad de abrigo temporal debe presentar los resultados al Juzgado correspondiente y solicitar la separación.

Los motivos de separación justificables son las “necesidades especiales” de uno de los hermanos o la “influencia negativa” que uno pueda ejercer sobre el otro.

No debe ser motivo de separación la falta de organización de la entidad de abrigo temporal para la acogida conjunta de hermanos por diferencia de sexo o edad. En tal caso, se debe proceder al traslado de los hermanos a una entidad de abrigo temporal que ofrezca una acogida conjunta.

- c. Garantía de relación y comunicación entre hermanos. Las entidades de abrigo temporal que acojan hermanos separados deben facilitar, organizar y garantizar los contactos regulares entre los mismos y una comunicación fluida. Esta garantía también aplica en el caso de hermanos separados por “necesidades especiales”, no así en el caso de “influencia negativa”.

#### **4.5 Registro**

56

Para llevar el control de este procedimiento se utilizarán los siguientes registros:

- Registro 002 Admisión y finalización de la acogida
- Expediente del NNA



# ADMISIÓN DEL NNA





## Capítulo 5. Admisión del NNA

### 5.1 Estándar

Los NNA son admitidos en las entidades de abrigo temporal bajo condiciones adecuadas y sensibles a su situación.

### 5.2 Política

Las entidades de abrigo temporal deben estar preparadas para dar la bienvenida a los NNA. La admisión se debe dar en condiciones de respeto y con la finalidad de garantizar su protección, atención a sus intereses y bienestar.

### 5.3 Procedimiento

El equipo multidisciplinario de las entidades de abrigo temporal debe contar con procedimientos de admisión que favorezcan el bienestar del NNA desde su ingreso. La admisión debe realizarla el equipo compuesto por un/a psicóloga y un/a educadora.

La admisión es otorgada por una orden judicial y, excepcionalmente, es de forma directa, por lo que la entidad de abrigo temporal debe tener procedimientos para ambas situaciones, a fin de asegurar la calidad de la admisión para el NNA.

### 5.4 Documento

Para llevar el control de este procedimiento, se utilizarán los siguientes documentos:

- Registro 002 Admisión y finalización de la acogida
- Registro 001 Documentos de la entidad de abrigo temporal
- Expediente del NNA





# **PROCEDIMIENTO EN LA ADMISIÓN DEL NNA**



## 5. Procedimiento en la admisión del NNA.

### 5.1 Objetivo

Brindar la oportunidad al NNA de adaptabilidad adecuada y de reducir su temor ante la nueva realidad.

### 5.2 Responsable de ejecución

Equipo multidisciplinario formado por psicólogo/a y educador/a de la entidad de abrigo temporal.

### 5.3 Responsables de la supervisión

CNA y SBS.

### 5.4 Prácticas operativas mínimas

Las entidades de abrigo temporal deben contemplar las siguientes actividades para propiciar un clima adecuado para la admisión del NNA:

- 1) **Ingreso del NNA.** Las entidades de abrigo temporal deben brindar la oportunidad al NNA de familiarizarse con su nuevo ambiente.
  - a. Admitido por personal profesional. El NNA debe ser recibido por un/una psicóloga, quien debe explicarle lo sucedido, ser solidaria ante la situación y mostrar un futuro esperanzador. Debe informarle sobre la entidad de abrigo temporal, el ambiente, sus pares y hechos agradables que puedan motivarlo. También debe presentarlo con la persona que estará a su cargo (educador/a, monitor/a o encargado/a), la cual debe ser capaz de dar apoyo y facilitar un sentimiento de seguridad y estabilidad para el NNA.
  - b. Acompañamiento en casos de traslados. Los NNA que serán trasladados de una entidad de abrigo temporal a otra deben ser informados de la situación y preparados para el mismo. La persona que ha estado a su cargo debe acompañarlo durante el traslado y derivación de su cuidado a otra persona.
  - c. Capacidad del personal para el recibimiento. Todo el personal de la entidad de abrigo temporal debe estar capacitado para el recibimiento de NNA, de tal manera que puedan ser solidarios con su situación, aminorar sus temores y facilitar su primer contacto con el nuevo ambiente.
  - d. Cuidado físico. Asegurar el cuidado físico de NNA para generar un sentimiento de seguridad y estabilidad. En los casos de violencia física y sexual este cuidado es determinante para disminuir temores e iniciar el proceso de recuperación de la confianza.

- e. Lugar de alojamiento. La entidad de abrigo temporal debe disponer de alojamiento para el NNA que ingresa. Este lugar debe darle seguridad y sentido de pertenencia, por lo cual debe tener un apartado para guardar sus cosas y su propia cama para descansar. Se debe prever un ambiente para la recepción de NNA que ingresan de forma directa, en el cual pueda descansar cómodamente mientras se incorpora al resto del grupo.
- f. Recuperación de efectos personales. La recuperación de pertenencias es importante para NNA, por tanto, las entidades de abrigo temporal deben comunicarse con la familia para que se las lleven. En el caso de NNA en total abandono, deben proporcionarles artículos que generan sentimiento de pertenencia como ropa para uso propio, utensilios de higiene personal, juguetes, libros y otros.

2) **Registro de ingreso.** Las entidades de abrigo temporal deben llenar un registro de ingreso donde consten datos generales y condición de la admisión del NNA. Información mínima requerida:

a. Personal que realiza el ingreso. Datos de identificación de la persona que realiza el ingreso.

- Nombre y apellidos completos
- Número de DPI
- Profesión (psicólogo/a)
- Número de colegiado activo
- Puesto de trabajo
- Firma

b. Personal que hace el traslado. Datos de identificación de la persona que realiza la entrega.

- Nombre y apellidos completos
- Número de DPI
- Profesión
- Institución
- Puesto de trabajo
- Teléfono de contacto
- Firma

c. Persona particular que entrega de forma directa a un NNA:

- Nombre y apellidos completos
- Número de DPI y cédula
- Dirección de residencia
- Lugar de trabajo y dirección
- Teléfono de contacto
- Relación con el NNA
- Situación en la que encontró al NNA

d. Datos del NNA. Datos de identificación.

- Nombre y apellidos completos
- Sexo
- Edad
- Dirección de residencia
- Teléfono de residencia
- Nombre de padre/madre

e. Forma de ingreso. Características del ingreso de NNA a la entidad de abrigo temporal:

- Lugar, fecha y hora del ingreso.
  - Tipo de ingreso. Si fue por orden judicial o en forma directa.
  - En el caso de ingreso de forma directa, debe describirse la manera en que se dio y anotar los datos de las personas o instituciones involucradas.
  - Motivo de ingreso. Circunstancia o causa dada por la orden judicial o bien determinarla: abandono, orfandad, entrega voluntaria de la familia o encargado legal, abandono o entrega por requerir cuidados especiales –enfermos de VIH, necesidades especiales físicas y cognitivas-, maltrato, violación, casos de trata de personas, pornografía infantil, drogadicción y otros.
  - Procedencia. De acuerdo a la información disponible anotar la dirección exacta, departamento, municipio, aldea, caserío, barrio.
- f. Referencias y denuncias. En los casos de abuso, agresión y violación sexual debe anotarse si se tuvo orden judicial para realizar el examen médico forense o si en su ausencia, la entidad de abrigo temporal procedió a denunciar el hecho ante el MP y obtuvo la orden para practicarlo. Para información del examen médico forense ver Estándar 1 y Procedimiento 1.

**3) Preparación de NNA residentes y del personal en la entidad de abrigo temporal.** Uno de los aspectos más importantes que deben cubrir las entidades de abrigo temporal es la preparación constante de NNA residentes y personal para la bienvenida de nuevos miembros. Una adecuada bienvenida influirá positivamente en la adaptabilidad de los mismos. Esta preparación debe estar a cargo del o la psicóloga y educadores/as.

**4) Evaluación biopsicosocial.** Todo NNA debe ser evaluado y con los resultados trabajar el proyecto de vida y plan de vida. En los casos de NNA trasladados de otra entidad de abrigo temporal se debe tener en cuenta el plan de vida previo. Ver Estándar 1 y Procedimiento 1.

5) **Información para NNA y sus familias.** De una manera comprensible y sencilla, las entidades de abrigo temporal deben informar a los NNA y sus familias de sus derechos y obligaciones, la entidad de abrigo y el plan de vida. Sobre este último, debe explicar las ventajas que representa para el desarrollo integral del NNA, el apoyo y los recursos que recibirá de la entidad de abrigo y las condiciones para alcanzarlo. La familia y el NNA deben ser consultadas sobre cuestiones particulares para el cuidado temporal.

6) **Cambios y sugerencias.** Los cambios de entidad de abrigo temporal sólo pueden realizarse a través de orden judicial. Cuando se requiera, la entidad de abrigo puede solicitarlo al Juzgado de Niñez y Adolescencia, informando de las condiciones que lo ameritan y esperar la resolución judicial. Cuando los cambios sean autorizados, debe completarse un registro de egreso para NNA, que debe quedar en su expediente. Ver capítulo 16.

## 5.5 Registro

Para llevar el control de este procedimiento, se utilizarán los siguientes documentos:

- Registro 002 Admisión y finalización de la acogida
- Registro 001 Documentos de la entidad de abrigo temporal
- Expediente del NNA



# RELACIÓN CON LA FAMILIA DE ORIGEN



CNA

Consejo Nacional de Adopciones

ESTÁNDAR 6.  
RELACIÓN CON LA FAMILIA DE ORIGEN



## **Capítulo 6. Relación con la familia de origen**

### **6.1 Estándar**

Los NNA mantienen contacto con su familia de origen.

### **6.2 Política**

Las entidades de abrigo temporal deben organizar y asegurar las relaciones NNA con su familia de origen, si esto es lo que más conviene al bienestar, seguridad y desarrollo del mismo.

### **6.3 Procedimiento**

Con base en la orden judicial, el Trabajador (a) Social el psicólogo/a y el educador/a de la entidad de abrigo temporal deben trabajar para que el NNA se reunifique con su familia en el plazo establecido. Este personal debe favorecer la relación y comunicación regulares entre las partes y establecer si las condiciones de reunificación familiar son viables y en beneficio del NNA. La comunicación con la familia es primordial para que comprenda y responda adecuadamente a las necesidades del NNA.

### **6.4 Documento**

Para llevar el control de este procedimiento, se utilizarán los siguientes documentos:

- Registro 007 Salud
- Registro 001 Documentos de la entidad de abrigo temporal
- Libro de visitas y/o registro de visitas familiares





**PROCEDIMIENTO RELACIÓN  
Y COMUNICACIÓN DEL NNA  
CON SU FAMILIA DE ORIGEN**



## **6. Procedimiento relación y comunicación del NNA con su familia de origen**

### **6.1 Objetivo**

Asegurar el bienestar –afectos y emociones- y el desarrollo de la identidad del NNA.

### **6.2 Responsable de ejecución**

Equipo Multidisciplinario de la entidad de abrigo temporal.

### **6.3 Responsable de la supervisión**

CNA, SBS,

Pueden participar PGN y Trabajo Social del Juzgado de Niñez y Adolescencia.

### **6.4 Prácticas operativas mínimas**

1) **Familia de origen.** Las entidades de abrigo temporal deben guiarse por la orden judicial para las comunicaciones y visitas que los NNA pueden recibir de su familia. La familia puede involucrarse en su vida, únicamente de forma positiva y segura, de esta manera puede participar de las responsabilidades relativas a su desarrollo. Un registro de visitas y evaluación de la dinámica familiar y respeto a las normas de la entidad de abrigo temporal debe respaldar la disposición. Estos registros deben estar en el expediente del NNA. La situación entre el NNA y su familia de origen debe informarse por escrito al Juzgado de Niñez y Adolescencia, en las audiencias respectivas.

2) **Carácter transitorio de la medida de protección.** El proyecto de vida y el plan de vida del NNA deben contemplar el contacto con la familia de origen, con el objetivo de garantizar la reunificación en el menor tiempo posible, de acuerdo a la resolución del juzgado. Las entidades de abrigo temporal deben orientar a la familia para ayudar, respetar y cuidar al NNA, dentro y fuera del núcleo familiar.

3) **Comunicación con PGN.** Las entidades de abrigo temporal pueden informar a la PGN de la ubicación de un recurso familiar idóneo, para que ésta a su vez lo haga del conocimiento del Juzgado de Niñez y Adolescencia. El NNA debe estar informado de la situación, según lo permita su edad y capacidad.

### **4) Organización de la atención y actuaciones del personal.**

- El director/a y la trabajadora social de la entidad de abrigo temporal debe comunicar a la familia, de forma sencilla y comprensible, el apoyo psicológico que recibirá, junto al NNA, para resolver los problemas que motivaron la separación. La información que se proporcione se basará en la resolución del juzgado.

- El Equipo Multidisciplinario debe mostrar respeto y comprensión ante la situación y deben crear un clima adecuado para la comunicación y relación entre la familia y el NNA.
- Las entidades de abrigo temporal deben organizarse para que la familia participe de las actividades del NNA, a fin de propiciar su responsabilidad en la atención del mismo de una manera progresiva y segura.
- El equipo multidisciplinario compartirán con la familia, los objetivos y actividades del NNA, para lograr la apropiación y compromiso con el bienestar del mismo.
- La participación de la familia debe ser monitoreada y evaluada para establecer si contribuye en el avance de los objetivos del plan de vida del NNA. En la evaluación debe participar la familia y el NNA, cuando su edad y capacidad lo permitan.
- Todos los NNA tienen derecho a recibir y enviar correspondencia, sin que sea violada su confidencialidad, salvo que haya una orden judicial que prohíba este tipo de comunicación.
- Todos los NNA tienen derecho a mantener comunicación telefónica en privado con su familia, amistades, el juzgado, la PGN u otra institución de protección, salvo que una orden judicial prohíba este tipo de comunicación.
- Los permisos de salida de la entidad de abrigo temporal deben ser concedidos de acuerdo a la edad y capacidad del NNA, con la supervisión debida y cuando no exista riesgo para el mismo. Motivos de permiso pueden ser: actividades escolares, culturales, deportivas, terapéuticas, situaciones de salud o fallecimiento de un familiar, etcétera.

5) **Reunificación familiar.** La reunificación familiar se debe preparar desde que el NNA ingresa a la entidad de abrigo temporal, la cual puede apoyar las siguientes acciones:

- Dar la orientación necesaria para motivar a la familia a cambiar la actitud y comportamiento que motivó la separación del NNA.
- Enseñar a la familia cómo cuidar y atender física y emocionalmente al NNA y alternativas para su educación.
- Orientar a la familia para que el NNA cuente con un espacio apropiado, que lo haga sentir parte de ese hogar.
- Desarrollar y/o fortalecer la responsabilidad del NNA para la práctica de normas de convivencia familiar y comunitaria.

6) **Restricciones de la relación con la familia de origen.** Si los contactos y relación con la familia de origen causan problemas al NNA, la situación debe informarse por escrito al Juzgado de Niñez y Adolescencia para que éste determine la medida a tomar.

### 6.5 Registro

Para llevar el control de este procedimiento, se utilizarán los siguientes documentos:

- Registro 007 Salud
- Registro 001 Documentos de la entidad de abrigo temporal
- Libro de visitas y/o registro de visitas familiares





# APOYO COMUNITARIO





## Capítulo 7. Apoyo comunitario

### 7.1 Estándar

Los NNA mantienen contacto con sus referentes sociales del entorno.

### 7.2 Política

Las entidades de abrigo temporal deben fomentar las relaciones y actividades comunitarias y familiares, en entornos seguros, tomando en cuenta el interés superior del NNA.

### 7.3 Procedimiento

El trabajador/a social, psicólogo/a y educador/a deben trabajar para vincular el ambiente de la entidad de abrigo temporal con el entorno social y estimular a los NNA para que hagan uso de los recursos que la comunidad ofrece.

### 7.4 Documento

Para llevar el control de este procedimiento, se utilizarán los siguientes documentos:

- Registro 008 Incorporación al entorno social
- Documentos de alianza cooperativa con instituciones o entidades del entorno comunitario





# **PROCEDIMIENTO APOYO COMUNITARIO**



## 7. Apoyo comunitario

### 7.1 Objetivo

Asegurar que NNA accedan a experiencias, que normalmente tendrían a su edad, en su entorno comunitario y familiar.

### 7.2 Responsable de ejecución

El Equipo Multidisciplinario, de la entidad de abrigo temporal.

### 7.3 Responsable de la supervisión

CNA, SBS.

### 7.4 Prácticas operativas mínimas

1) **Vínculos sociales.** Las entidades de abrigo temporal deben organizar y participar en actividades comunitarias para que los NNA establezcan vínculos sociales y afectivos. Estos vínculos serán determinantes en su vida porque favorecerán su educación escolar o formación laboral, dándole la oportunidad de ser parte de su sociedad. Estos vínculos podrán continuar aún después de que el NNA logre su independencia, si alcanzara la mayoría de edad en acogida temporal.

2) **Vínculos familiares.** Cuando la familia del NNA se encuentra en los límites municipales o departamentales de la entidad de abrigo temporal, ésta podrá investigar la situación de los parientes en la comunidad, las instituciones locales y con las personas vecinas. Si se estableciera que la relación puede ser de beneficio para el NNA, las entidades de abrigo podrán motivar la relación. Las relaciones con familiares no pueden ser motivadas cuando hay prohibición judicial o riesgo de vulnerar los derechos del NNA.

3) **Organización del apoyo comunitario.** Las entidades de abrigo temporal deben ser parte de la comunidad y agenciarse de los recursos de ésta para enriquecer la vida de los NNA. Algunas de las actividades que pueden ser facilitadas por las mismas son:

- La visita de amigos/as de la escuela a la entidad de abrigo temporal para que los NNA se sientan parte de la comunidad y esto ayude a su desarrollo social.
- La inscripción de NNA en centros educativos de la misma comunidad para que compartan con otros NNA de su edad y se incorporen a la comunidad.
- La utilización de los recursos comunitarios, como: centros educativos, centros de formación laboral, centros de salud, lugares de recreación, parques, bibliotecas, centros de cultura, grupos juveniles –boy scouts y muchachas guía- y otros.



- La coordinación con los comités comunitarios –de vecinos, del agua, de cultura, de jóvenes- para agenciar apoyo para la entidad de abrigo temporal y complementar su esfuerzo por mejorar las relaciones de los NNA en ese nivel.

### **7.5 Registro**

Para llevar el control de este procedimiento, se utilizarán los siguientes documentos:

- Registro 008 Incorporación al entorno social
- Documentos de alianza cooperativa con instituciones o entidades del entorno comunitario



# PERSONAL

ESTÁNDAR 8.  
PERSONAL



# CNA

*Consejo Nacional de Adopciones*



## Capítulo 8. Personal.

### 8.1 Estándar

Los NNA cuentan con un cuidado de calidad brindado por personal calificado, que tiene las condiciones laborales adecuadas.

### 8.2 Política

La calidad del cuidado temporal depende primordialmente de la capacidad del personal. Por tanto, las entidades de abrigo temporal deben contar con personal calificado para las funciones que desempeñan y con conocimientos y habilidades mejoradas y actualizadas. Este personal debe brindar a los NNA una atención en el marco de la afectividad, el respeto, el cuidado y la protección.

### 8.3 Entrenamiento

Las entidades de abrigo temporal deben dar el entrenamiento adecuado a su personal para satisfacer las necesidades del cuidado temporal de NNA, según la atención residencial que se ofrezca y, para ello deben contar con un programa de formación para personal, que garantice el entrenamiento previo al inicio de labores y se mantenga de forma continuada y actualizada. La dirección debe hacer revisiones trimestrales para detectar necesidades de formación y entrenamiento de su personal.

### 8.4 Requerimientos de personal

Las entidades de abrigo temporal deben contar con personal que reúna el perfil adecuado para cada puesto y que garantice un cuidado temporal de calidad, la protección y la cobertura de las necesidades de los NNA. Estos requerimientos deben ser fortalecidos a través de entrenamiento, supervisión y evaluación permanente. Las entidades de abrigo deben corroborar las características académicas anotadas en los curriculum vitae y establecer los patrones psicológicos y la calidad humana de su personal.

### 8.5 Personal adicional y/o de nuevo ingreso

La contratación de personal adicional o de nuevo ingreso resulta de apoyos temporales que requiera la entidad de abrigo, debido a la incapacidad de uno de sus miembros, la necesidad de mayor número de personas para atender a NNA, la realización de actividades propias de la entidad o por alguna otra circunstancia.

Este personal debe tener la capacidad para desempeñar las actividades que le serán asignadas. Los entrenamientos que reciba deben estar documentados en un récord de entrenamiento (Registro 006 Entrenamiento de personal), que haga constar que se ha preparado para el desempeño del puesto.



## 8.6 Documento

Para llevar el control de este procedimiento, se utilizarán los siguientes documentos:

- Registro 005 Personal
- Registro 001 Documentos de la entidad de abrigo temporal
- Nómina de personal
- Registros de entrenamiento de personal
- Expediente del personal



**PERSONAL**



## 8. Personal

### 8.1 Objetivo

Velar porque el personal dedicado al cuidado temporal de NNA se gestione de acuerdo a criterios de calidad y tendencias de desarrollo de personal actuales, que garanticen sus conocimientos y habilidades específicas para este trabajo, su formación continuada y su supervisión.

### 8.2 Responsable de ejecución

Director/a, encargado/a de recursos humanos o administrador/a de las entidades de abrigo temporal.

### 8.3 Responsable de la supervisión

CNA, SBS,  
Pueden participar PGN, MSPAS y MINEDUC.

### 8.4 Prácticas operativas mínimas

1) **Personal requerido.** Las entidades de abrigo temporal deben contar para su funcionamiento con personal calificado, conforme al número de NNA y modalidad de atención residencial, para garantizar el cuidado temporal.

Las entidades de abrigo temporal, según su programa de atención residencial, deben contar con personal para las siguientes funciones:

- Dirección, coordinación o gerencia.
- Administración.
- Atención directa al NNA (persona encargada del NNA).
- Intervención con la familia y la comunidad.
- Funciones especializadas de atención psicológica, salud y seguridad, orientación pedagógica y recreación.
- Educación escolar, cuando se desarrolle dentro de la entidad de abrigo temporal.
- Orientación y formación laboral, según edad y capacidad de los NNA.
- Preparación de alimentos.
- Funciones domésticas, de cuidado y mantenimiento, de guardianía.

2) **Requisitos del personal.** Las entidades de abrigo temporal deben atender lo siguiente:

- a. La dirección debe estar a cargo de una persona competente que asegure el cumplimiento de la legislación relacionada con la protección de la niñez y adolescencia. Asimismo, que represente a la entidad de abrigo temporal ante el

CNA y sus socios, y dirija el programa de atención residencial con la máxima eficacia y eficiencia.

- b. El o la directora debe laborar a tiempo completo. Quienes no vivan en la entidad de abrigo temporal, deben disponer de tiempo para trabajar la jornada laboral regular de 8 horas. Se debe contemplar una persona suplente, calificada para el puesto de dirección (y otros puestos claves), que pueda reemplazar al director/a, de forma temporal o emergente. Ésta persona no puede trabajar más de 24 horas mensuales promedio, aunque podrá cubrir el período de vacaciones de 15 días hábiles regulados por la legislación nacional.
- c. Durante la jornada nocturna, las entidades de abrigo temporal deben contar con una persona profesional o técnica que se haga cargo de la atención residencial.
- d. La atención directa de los NNA debe estar a cargo de personal calificado según la edad y capacidades de la población que se atienda. Este personal debe participar de la evaluación inicial del NNA, plan de vida, orientación y apoyo en tareas educativas y socializadoras, observaciones y registros, evaluaciones personales y familiares, planificación de tareas educativas, de salud y recreativas, elaboración de informes y documentos derivados. Actualmente este personal recibe diversos nombres: tías, tíos, mamás, papás, tutores, educadores, educadoras, nanas.

Este personal debe estar de acuerdo a la cantidad de NNA y atención residencial que se ofrezca. Las relaciones mínimas son:

- ° Una persona de atención directa por cada 4 niños/as de 0 a 4 años.
- ° Una persona de atención directa por cada 10 niños/as de 5 a 17 años.

La jornada laboral de este personal no debe exceder las 8 horas diarias. La entidad de abrigo temporal debe contar con tres turnos diarios y no permitir la cobertura de turnos por la misma persona de forma continuada y sin que haya descansado 16 horas seguidas.

- e. Se considera necesaria la intervención de los siguientes profesionales: psicólogas/os, psiquiatras, pedagogas/os, trabajadoras/es sociales, médica/o pediátrica, enfermeras/os, profesoras/es de taller y abogadas/es. Asimismo cualquier otro personal especializado de acuerdo a la atención residencial que la entidad de abrigo ofrezca, por ejemplo: neurólogas/os, terapeutas del habla, fisioterapeutas, nutricionistas. Todo el personal debe tener la titulación y colegiación activa –cuando corresponda-, los conocimientos y habilidades que garanticen el desarrollo integral de los NNA y la capacidad para trabajar en equipos multidisciplinarios.
- f. El personal profesional debe estar integrado en un equipo multidisciplinario,

de los cuales tres de sus miembros deben operar en horario completo dentro de la entidad de abrigo temporal: psicóloga/o, trabajador/a social y pedagoga/o. El resto pueden hacerlo a través de asesorías, siempre y cuando el número de NNA no sobrepase los 20, se cumpla con el seguimiento adecuado para cada uno y se den reuniones para intercambio de criterios y evaluación.

El personal profesional debe estar de acuerdo a la cantidad de NNA y atención residencial que se ofrezca. Las relaciones mínimas son:

- Una psicóloga/o para atender de 1 a 30 NNA máximo. Entiéndase que, por ejemplo, si hay 40 NNA se requerirán dos psicólogas/os.
  - Una pedagoga/o o docente o educador/a para atender de 1 a 40 NNA máximo.
  - Un/o fisioterapeuta para atender de 1 a 20 NNA máximo.
- g. El personal de cocina debe tener experiencia en la manipulación de alimentos. Debe encargarse de la preparación de la comida, la higiene de los alimentos y la limpieza de la cocina. Este personal debe recibir entrenamiento de acuerdo a su puesto de trabajo y la preparación de dietas balanceadas que garanticen el sano crecimiento de NNA. Este personal debe contar con la tarjeta de salud del MSPAS.
- h. Personal capacitado debe hacerse cargo del mantenimiento de las instalaciones y del saneamiento básico para que las instalaciones sean seguras y estén en óptimas condiciones de higiene y limpieza. El número de personal para estas labores debe estar de acuerdo al tamaño de las instalaciones y número de NNA y personal que labora. También debe estar sujeto a entrenamiento y capacitación general, relaciones interpersonales y áreas específicas de trabajo. Las entidades de abrigo pueden recurrir a los inspectores de salud del MSPAS para recibir asesoría sobre saneamiento básico.
- i. Se recomienda personal administrativo de apoyo.
- j. El personal en general debe responder a las siguientes características: flexibilidad, reflexibilidad, madurez, integridad, buen juicio, sentido común, valores, autoimagen positiva, propositivo y respetuoso de la autoridad, estable, no defensivo ni ofensivo, cooperador, empático, sensible, tolerante, ser un buen modelo de comportamientos, actitudes y hábitos. Estas características son imprescindibles en el personal que atiende directamente a NNA (tías, tíos, mamás, papás, tutores, educadores, educadoras, nanas).
- k. A todo el personal debe haberse aplicado la prueba MMPI-II para determinar su personalidad e identificar trastornos mentales y/o de la personalidad; y el test CUIDA para determinar la capacidad para el cuidado de NNA. Previo a la contratación de nuevo personal deben ser aplicadas estas pruebas, incluso cuando sea personal referido de otras entidades o ya hayan laborado con anterioridad en la entidad contratante.

- I. Ninguna persona con adicciones ni en rehabilitación puede prestar sus servicios laborales en las entidades de abrigo temporal, inclusive de forma voluntaria.
- m. La entidad de abrigo temporal debe contar con un listado completo del personal que labora, en el cual cada miembro haya firmado el conocimiento que tiene de los Manuales de Estándares y Procedimientos para la Atención de NNA en Entidades de Abrigo Temporal; y los nombramientos del personal.
- n. Los expedientes del personal deben contener la siguiente documentación mínima:
  - Perfil del puesto
  - Curriculum vitae con sus créditos respectivos
  - Documento de identificación (DPI, Cédula de Vecindad o Pasaporte)
  - Contrato de trabajo
  - Tarjeta de salud o certificado médico
  - Constancia de antecedentes penales
  - Constancia de antecedentes policíacos
  - Pruebas psicológicas/psicométricas
  - Constancias del entrenamiento o capacitación
  - Evaluación del desempeño anual

3) **Organización del personal.** Las entidades de abrigo temporal deben optimizar el trabajo de su personal profesional, técnico, administrativo, de mantenimiento y servicio para garantizar una atención residencial adecuada y de calidad. Las siguientes acciones deben considerarse para dar esa garantía:

- Aplicación de pruebas psicológicas/psicométricas.
- Entrenamiento previo al inicio laboral.
- Inducción para el personal de reciente ingreso.
- Conocimiento pleno de los estándares y procedimientos para el cuidado de NNA en entidades de abrigo temporal.
- Orientación para el manejo del estrés.
- Actualización y entrenamiento continuados y especializados.
- Gestión del personal.
- Motivación e incentivos laborales.
- Supervisión del personal por profesionales calificados.
- Evaluación de la calidad del trabajo del personal.

4) **Prevención del "queme laboral".** El queme laboral es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducción del logro personal que se presenta en individuos que trabajan en el cuidado de personas. El agotamiento emocional es el sentimiento de estar sobrepasado por el contacto con los NNA, la despersonalización refleja la falta de sensibilidad y dureza en el trato de éstos; y la reducción del sentimiento de logro personal refiere la disminución de las aspiraciones personales. Las entidades de abrigo temporal deben evitar ese queme laboral para garantizar la calidad de la atención residencial. En este sentido, deben considerar

lo siguiente:

- a. Organización. Algunas recomendaciones sobre organización que pueden prevenir el queme laboral son:
  - La construcción conjunta de misión, visión y valores; y su apropiación.
  - La delimitación de funciones y roles de cada persona.
  - El trabajo en equipo.
  - La comunicación y retroalimentación entre el personal de las diferentes áreas y de la misma área de trabajo.
  - El compromiso de cada persona en relación al cuidado de NNA.
- b. Condiciones laborales. El estrés y la insatisfacción personal se reducen a través de las buenas condiciones de trabajo:
  - Recursos humanos calificados.
  - Carga de trabajo razonable para cada persona.
  - Horario de trabajo, descanso y ocio de acuerdo a la carga de trabajo.
  - Infraestructura y recursos materiales adecuados al trabajo que se desarrolla.
  - Estabilidad laboral.
  - Normas de seguridad y prevención de accidentes.
  - Política de promoción y movilidad.
  - Compensaciones laborales como bonificaciones, becas, premios, el empleado/a del mes y otras.
  - Promoción de actividades recreativas externas trimestralmente y sin la participación de NNA.
- c. Clima laboral. Un clima de trabajo agradable aumenta la productividad y asegura una mejor atención a los NNA:
  - Valoración de la persona y del trabajo que desempeña.
  - Asistencia y ayuda al personal cuando este tenga alguna urgencia o necesidad.
  - Supervisión propositiva.
  - Entrenamiento para mejorar el desempeño.
  - Motivación del trabajo en equipo.
  - Participación del personal en la propuesta de metas para mejorar el cuidado de NNA.
  - Creación de un clima de confianza y comunicación.
  - Resolución de conflictos de manera constructiva.
- d. Desarrollo personal. La entidad de abrigo temporal debe contar con un programa de entrenamiento y desarrollo técnico-profesional para contribuir al crecimiento de su personal y garantizar el cuidado de NNA.

5) **Actualización y entrenamiento.** Un mínimo de doce temas deben ser abordados en el entrenamiento anual de todo el personal de las entidades de abrigo temporal. El entrenamiento debe ser impartido por profesionales e instituciones calificadas

en cada área temática. El personal debe recibir su certificación o constancia de participación y/o aprobación del curso. Copia de estos documentos debe estar en el expediente del personal y estar a disposición del CNA y sus socios en el momento de la supervisión. Los temas de entrenamiento deben estar dirigidos al mejoramiento del cuidado de NNA, sus edades y necesidades específicas y el programa de atención residencial que se ofrezca –NNA con VIH/sida, con síndrome de Down, parálisis cerebral, autismo, niños y niñas de la calle, víctimas de maltrato y violación, síndrome de abandono, adolescentes madres, adicciones y otros-.

Algunos de los temas generales para entrenamiento de todo el personal son:

- Entidad de abrigo temporal (misión, visión y valores).
- Reglamento interno de la entidad de abrigo temporal.
- Manual de Convivencia
- Personal que labora, sus funciones y sus roles en la vida de los NNA.
- Perfil del NNA que se atiende.
- Marco legal internacional y nacional relativo a la protección de NNA y responsabilidades derivadas de éste.
- Calidad del cuidado temporal (estándares de calidad y procedimientos).
- Objetivos del abrigo temporal: reunificación familiar, adopción, traslado a otras entidades temporales y vida independiente.
- Emociones vinculadas a la separación familiar y abrigo temporal (crianza con cariño, sensibilidad, apego y respeto).
- Procedimientos de intervención en casos de crisis, como por ejemplo en casos de maltrato, violaciones, fugas y otros incidentes detectados.
- Manejo del comportamiento, orientación y disciplina en el marco del respeto a la dignidad de la persona.
- Procedimientos relativos a la salud y seguridad de los NNA: higiene personal, agua segura para tomar, saneamiento, seguridad y casos de emergencia.
- Autoestima y desarrollo de la identidad personal propia y del NNA.
- Higiene, apariencia y autoestima propia y del NNA.
- Primeros auxilios.
- Resucitación cardiopulmonar (RCP)
- Planes de evacuación y emergencia en casos de desastres y desastres naturales.

Los temas que deben ser considerados para las personas encargadas de la atención directa de NNA, equipo multidisciplinario, dirección y administración de las entidades de abrigo temporal son:

- Desarrollo infantil típico y atípico.
- Papel de la familia de origen en la atención al NNA y responsabilidades de la entidad de abrigo temporal en relación con la familia.
- Papel de la familia adoptiva en la atención al NNA y responsabilidades de la entidad de abrigo temporal en relación con la familia.
- Papel de la comunidad en la atención al NNA y responsabilidades de la entidad de abrigo temporal en relación con la comunidad y el uso de recursos

- comunitarios.
- Inteligencia emocional y control del enojo.
- Nutrición.
- Prevención y control de enfermedades infantiles.
- Educación sexual y reproductiva.
- Prevención de drogodependencias.
- Cuidado y educación para NNA multilingües.
- Trabajo y educación con NNA con necesidades especiales, de acuerdo al programa de atención residencial que ofrezca la entidad de abrigo temporal.
- Planificación de clases según las edades y capacidades de los NNA.
- Cómo ayudar con las tareas escolares.
- Diseño y uso del espacio. Cómo armar espacios idóneos para los NNA, con recursos mínimos.
- Requisitos para uso y mantenimiento de documentación de los NNA.
- Proyecto Educativo Institucional.

Además, las personas encargadas de la atención directa a NN deben certificarse en el Curso de Niñeras de la Secretaría de Bienestar Social y Ministerio de Educación.

Los temas que deben ser considerados para directores/as y administradores/as de las entidades de abrigo temporal son:

- Gestión de personal.
- Desarrollo de liderazgo, administración de programas y supervisión de personal.
- Calidad del servicio residencial de acuerdo a la atención que se ofrezca.
- Trabajo en equipo.
- Resolución de conflictos.
- Gestión de recursos de acuerdo a la política de la entidad de abrigo temporal.
- Legislación internacional y nacional, principalmente: de protección a la niñez, educativa, laboral, procesal y penal.

6) **Redes de apoyo.** Las entidades de abrigo temporal deben construir sus propias redes de apoyo para mejorar la atención residencial de los NNA:

- a. Red primaria o familiar. Las entidades de abrigo temporal pueden organizar apoyos a partir de las familias de origen o ampliadas de los propios NNA, o bien, de amistades y vecinos del área.
- b. Red secundaria o comunitaria. La conforman los grupos o asociaciones fuera del mundo familiar, por ejemplo: centros recreativos, organizaciones civiles y sociales de la comunidad, grupos de mujeres, grupos juveniles, centros educativos o de salud, institutos de formación laboral.
- c. Red formal o institucional. Ésta la integran el conjunto de organizaciones del sector público y privado (universidades, empresas, instituciones de protección infantil y adolescente, etcétera) y el sistema judicial, fiscal y de derechos humanos. Una



de éstas es la Red de Protección de la Niñez y Adolescencia integrada por el CNA, SBS, PGN, OJ, MINEDUC, MSPAS y Entidades de Abrigo Temporal Privadas y Públicas.

### **8.5 Registro**

Para llevar el control de este procedimiento, se utilizarán los siguientes documentos:

- Registro 005 Personal
- Registro 001 Documentos de la entidad de abrigo temporal
- Nómina de personal
- Registros de entrenamiento de personal
- Expediente del personal



# INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

ESTÁNDAR 9.  
INFRAESTRUCTURA  
Y EQUIPAMIENTO



Consejo Nacional de Adopciones



## Capítulo 9. Infraestructura y equipamiento

### 9.1 Estándar

Los NNA cuentan con un entorno favorable que facilita su adecuado abrigo y atención.

### 9.2 Política

La entidad de abrigo temporal debe proporcionar una edificación o residencia que ofrezca abrigo y habitación a los NNA, protegiéndolos de las inclemencias del tiempo. Éste se debe diseñar y organizar para brindar soporte a las diferentes actividades inherentes al cuidado de NNA y del programa de atención que se ofrezca, de tal manera que pueda garantizárseles un nivel de vida adecuado y desarrollo en un ambiente libre de riesgos y contaminación.

### 9.3 El lugar

Las entidades de abrigo temporal deben estar ubicadas en lugares de fácil acceso a los servicios comunitarios –centros de salud, escuelas, parques, centros recreativos, áreas de esparcimiento al aire libre y transporte público-. Su ubicación debe favorecer la participación de los NNA en la vida comunitaria, el acceso de sus familiares y el personal laboral.

### 9.4 Ambiente

#### 9.4.1 *Requerimientos de servicios*

Las entidades de abrigo temporal deben contar por lo menos con dos tipos de servicios bien definidos físicamente:

**El servicio para atención de NNA** debe estar destinado única y exclusivamente a su atención y comprender los siguientes espacios físicos mínimos:

- Sala o área de usos múltiples
- Comedor
- Dormitorios
- Baños
- Cocina
- Área de descanso o siesta
- Área de lavandería
- Área de juego al aire libre
- Espacio para visitas
- Biblioteca y/o actividades lúdicas

**El servicio administrativo** debe contar con los siguientes espacios mínimos:

- Oficina administrativa
- Baños para uso exclusivo del personal
- Dormitorios para el personal que pernocta en la entidad

- Área de descanso para personal de turno
- Clínica o enfermería

#### 9.4.2 *Requerimientos ambientales*

La vida de los NNA y del personal dentro de las entidades de abrigo temporal debe desarrollarse en un ambiente adecuado y agradable. La temperatura dentro de las instalaciones debe ser templada. La ventilación debe permitir mantener ambientes libres de contaminación y airados, sin reducir la temperatura a extremos en los que se pueda ocasionar daños para la salud. La iluminación en buena medida debe ser natural y sino, debe recurrirse a iluminación artificial que permita contar con ambientes suficientemente iluminados durante el día y la noche.

#### 9.4.3 *Requerimientos de mobiliario y equipo*

Las entidades de abrigo temporal deben disponer de mobiliario y equipo para los servicios y ambientes antes descritos y estar en relación al número de NNA que se atienden y número de personas que laboran. Este mobiliario y equipo debe ser seguro, apto para la función que se requiere de ellos y mantenerse en condiciones óptimas.

### 9.5 Acceso a las instalaciones

Ninguna persona ajena al personal que labora en las entidades de abrigo temporal, debe tener acceso a las instalaciones; incluso, el personal que no se encuentra de turno, no podrá ingresar sin la debida autorización de la dirección o administración.

Las visitas podrán ingresar a las entidades de abrigo temporal, previa autorización de la dirección o la administración. Las visitas, que deben estar respaldadas por orden judicial, se ubicarán en el espacio reservado para esta actividad y deberán ser supervisadas por un psicólogo/a o un educador/a, para mantener la seguridad del NNA.

El personal del CNA y sus socios podrán ingresar a cualquier ambiente de las instalaciones de las entidades temporales, sin cita previa. El recorrido debe ser acompañado por la persona encargada de la dirección o la administración.

### 9.6 Limpieza y mantenimiento de las instalaciones

Las instalaciones de la entidad de abrigo temporal deben mantenerse en buenas condiciones y perfecto estado de limpieza, libre de suciedad, polvo y basura. Este trabajo lo debe realizar personal de mantenimiento y servicio doméstico calificado.

### 9.7 Documentos

Para llevar el control de este procedimiento, se utilizarán los siguientes documentos:

- Registro 006 Instalaciones
- Registro 001 Documentos de la entidad de abrigo temporal
- Informe de infraestructura



**PROCEDIMIENTO  
INFRAESTRUCTURA Y  
EQUIPAMIENTO**



## 9. Infraestructura y equipamiento

### 9.1 Objetivo

Brindar a los NNA un dispositivo residencial, espacioso y equipado de acuerdo a sus necesidades y a la atención residencial que se ofrece.

### 9.2 Responsable de ejecución

Director/a, administrador/a, encargado/a de mantenimiento, encargado/a de servicio doméstico, encargado/a de cocina y encargado/a de la atención directa del NNA en la entidad de abrigo temporal.

### 9.3 Responsable de la supervisión

CNA y SBS.

Desde sus mandatos también lo deben hacer MSPAS, CONRED

### 9.4 Prácticas operativas mínimas

1) **Lugar.** Las entidades de abrigo temporal no deben ubicarse en zonas peligrosas o de riesgo para la salud y seguridad de los NNA y personal. Las zonas consideradas peligrosas o de riesgo son:

- Las cercanas a fuentes de contaminación superior a la que afecta al común de la población: emanaciones industriales, hidrocarburos, residuos sólidos –basureros-.
- Las inseguras por las condiciones de la superficie del suelo –deslizamientos de tierra- o próximas a barrancos o precipicios, sin que las instalaciones tengan los muros de contención necesarios para estos casos.
- Las contiguas o limítrofes a bares, prostíbulos o moteles.
- Las inmediatas a áreas identificadas como sectores de tráfico de droga, delincuencia, actividades de maras o pandillas, trata de personas y prostitución, entre otras.

Las entidades de abrigo temporal que atienden NNA de zonas peligrosas o de riesgo, deben considerar las medidas de seguridad pertinentes:

- No permitir el ingreso de personas ajenas a la entidad temporal.
- El personal y los NNA no deben establecer relaciones con personas problemáticas, violentas o involucradas en hechos delictivos o se sospecha lo estén.
- La seguridad de las instalaciones debe ser reforzada.
- Crear una red de apoyo comunitario e institucional que favorezca la seguridad de la entidad de abrigo temporal.

2) **Evaluación de la ubicación y socialización.** La entidad de abrigo temporal debe conocer el nivel de aceptación que tiene en el área. Debe realizar actividades para explicar a la comunidad, a través de asociaciones o grupos de vecinos y/o líderes, centros o puestos de salud y centros educativos del entorno, el programa de atención residencial que ofrece. Es importante informar para aclarar dudas, desactivar temores y crear alianzas en apoyo a los NNA.

3) **Condiciones y organización de las instalaciones.** La entidad de abrigo temporal debe:

- Estar construida con materiales seguros y no inflamables.
- Estar siempre en buen estado de conservación y ser seguro.
- Estar ventilada, iluminada y en condiciones sanitarias óptimas.
- Ser confortable y propiciar un entorno agradable y acogedor.
- Disponer de un área para actividades educativas y terapéuticas.
- Disponer de un área de enfermería o clínica médica.
- Estar adaptada a las necesidades de los NNA y facilitar su supervisión.
- En los casos que se atiende a NNA con necesidades especiales, estar acondicionada a sus necesidades especiales –por ejemplo, rampas para NNA con sillas de ruedas, baños adecuados-.
- Disponer de áreas propias para que el personal trabaje y descanse.
- La superficie por habitante debe estar comprendida entre los 5 y 6.5 metros cuadrados por persona mínimo.

Una distribución mínima de las entidades de abrigo temporal debe contemplar dos áreas: una para atención de NNA y otra administrativa.

4) **Servicio para atención de NNA.** Esta área debe contar con los espacios físicos adecuados para brindar una atención personalizada y ofrecer un ambiente similar al ambiente familiar, garantizando privacidad y pertenencia a los NNA. Los espacios que debe comprender son:

- a. **Sala o área de usos múltiples.** La sala debe ser el “corazón” de la entidad de abrigo temporal y constituirse en el centro de actividades de los NNA para jugar, entretenerse, estudiar, celebrar algún acontecimiento o realizar reuniones. Debe ofrecer a los NNA la oportunidad de socializar, comunicarse y disfrutar de un lugar tranquilo para descansar. Esta área debe tener las siguientes características:
- Tamaño adecuado al número y edad de los NNA. Dispondrá de una superficie de 1.70 metros cuadrados por NNA que ocupe la sala.
  - Buena iluminación, ventilación, ser segura, higiénica, sus paredes estar limpias, estar ordenada y decorada de forma acogedora.
  - Con mobiliario seguro y sólido. Se debe tener como mínimo: mesas, sillas y/o sillones, librerías o algún tipo de organizadores.

- Disponer de materiales, juegos, juguetes, revistas, periódicos, cuentos y libros de lectura de acuerdo al número, edad y necesidades de los NNA; disponer de radio, televisión y computadoras -en la medida de las posibilidades-.
  - Personalizada por los NNA, es decir, permitir que la decoren y organicen con un estilo propio y adecuado.
- b. **Comedor.** El comedor debe transmitir la sensación de una intimidad agradable, pues debe servir para momentos de "diálogo familiar" entre los NNA y entre éstos y el personal. Esta área debe tener las siguientes características:
- Separado de los otros ambientes.
  - Espacioso y equipado para que los NNA y el personal a su cargo coman juntos. La superficie destinada será de 1.40 metros cuadrados por plaza y turno. Cada NNA debe tener su silla y un lugar en la mesa. El equipamiento debe ser agradable, de fácil limpieza y permitir desarrollar hábitos de orden y buen comportamiento social. Cuando se atiendan NN pequeños, cada uno debe tener su silla alta para bebé, la cual debe estar en el comedor y no en la cocina, lavandería, patio o sala.
  - Buena iluminación, ventilación, higiene, ser seguro y sus paredes estar limpias.
- c. **Dormitorios.**
- o Acorde a la cantidad de NNA que se atiende, correspondiendo a cada uno, una superficie de 2.50 metros cuadrados.
  - o Separados por sexo y edad.
  - o Adaptados a la edad y necesidades de los NNA.
  - o Equipados con cama o cunas individuales para cada NNA, equipo de cama, armario o lugar con libre acceso para guardar sus pertenencias y espejo. Todo debe estar limpio y en buen estado. El equipo de cama -sábanas, mantas o colchas, almohada, cubrecama- debe estar adecuado al clima. Los NNA deben dormir en camas -y en cunas cuando sean bebés-, ya que el cuerpo necesita de un lugar estable y cómodo para el sueño nocturno. Las camas, cunas y sus respectivos colchones deben estar en buenas condiciones, ser cómodos y estar limpios. Los NNA no deben dormir en colchones de agua, espuma o cuerina, corrales, catres, sillones ni felpudos.
  - o Las puertas estar abiertas, para que el personal a cargo responda rápidamente ante cualquier emergencia o necesidad de los NNA.

- o Buena iluminación, ventilación, higiene, ser seguro y sus paredes estar limpias.
- o Personalizados por los NNA, es decir que los decoren y organicen con un estilo propio y adecuado.
- d. **Baños.** Éstos deben favorecer y motivar la higiene personal y autonomía de los NNA. Esta área debe tener las siguientes características:
  - o Número suficiente de baños. Al menos debe haber un baño completo por cada cinco NNA, con regadera, lavamanos e inodoro, letrina y mingitorio, según el caso. Tener espejos y estanterías, armarios o lockers para que los NNA guarden los artículos de higiene personal. Si los inodoros, regaderas y lavamanos no están en la misma área, igualmente debe haber uno por cada cinco NNA.
  - o Los lavamanos deben estar inmediatos a los inodoros, letrinas y/o mingitorios, para permitir el lavado de manos.
  - o Los baños deben ser accesibles desde el resto de las áreas de la entidad de abrigo temporal.
  - o Las regaderas e inodoros deben estar separados por sexo.
  - o Las regaderas e inodoros deben brindar privacidad a los NNA.
  - o Los baños deben estar en buenas condiciones. En la medida de las posibilidades, las paredes deben tener azulejos o estar pintadas con pintura lavable.
  - o La temperatura del agua en clima frío debe ser regulada a una temperatura ambiente.
  - o Disponer de los siguientes accesorios: toalla para cada NNA, papel higiénico suficiente, jabón y agua.
  - o Cumplir con las normas básicas de saneamiento, higiene y seguridad.
  - o Cuando la entidad atienda NNA con necesidades especiales que requieran el acondicionamiento de los baños, debe realizarlo a las normas establecidas para cada caso.
- e. **Cocina.** La cocina debe ser un espacio práctico, útil y confortable, pues el personal encargado de la preparación de alimentos pasa un importante tiempo en ésta. Asimismo debe ser un espacio acondicionado para enseñar a los NNA las habilidades para una vida independiente, de acuerdo a su edad y capacidad. Esta área debe tener las siguientes características:
  - o Independiente del comedor.

- Buena ventilación e iluminación y cumplir con las normas de saneamiento, higiene y seguridad.
- Tener pisos y paredes de fácil limpieza. Por ejemplo, paredes cubiertas de azulejo o de pintura lavable.
- Disponer del equipamiento de cocina necesario para la buena preparación, conservación y servicio de alimentos: muebles de cocina y alacenas para guardar trastos y cubiertos; refrigeradora, estufa y otros electrodomésticos; lavatrastos; platos, vasos y cubiertos suficientes; y recipientes tapados para mantener agua segura para tomar. Todo este equipo debe estar siempre limpio y en buenas condiciones.
- Tener una despensa para guardar los alimentos perecederos y no perecederos que puedan estar a temperatura ambiente. Ésta debe estar ventilada, limpia y segura.
- Tener un espacio de almacenaje para los productos de limpieza, separado de la despensa de alimentos.
- Tener puerta y permanecer cerrada para evitar accidentes.
- Disponer de un extinguidor con certificado actualizado.
- Cuando se atienda a bebés se debe contar con un área de lactario para la preparación, conservación y servicio de pachas o biberones.

f. **Área de descanso o siesta.** Ésta debe proporcionar un espacio para que los NNA se sientan tranquilos, se recuesten a descansar o hacer la siesta. Esta área debe tener las siguientes características:

- Los sillones, camas, catres, cunas, colchones, corrales o felpudos deben estar en buenas condiciones, higiénicos, ser seguros y acordes al clima del lugar.
- Si se carece de un área de descanso, la siesta debe hacerse en las camas de los dormitorios. Los lugares para dormir la siesta no pueden ser la cocina, baño, patio, cuarto de servicio ni garaje.
- Cada NNA debe hacer la siesta de forma individual y sobre ropa limpia. En el caso de hermanos en edad preescolar podrán compartir el lugar de la siesta –no de dormir-, sólo si el tamaño de la cama lo permite.
- Durante la siesta debe haber una distancia mínima de 18 pulgadas entre cada NNA que esté durmiendo.
- Las puertas deben permanecer abiertas, para que el personal a cargo responda

rápidamente ante cualquier emergencia o necesidad de los NNA.

- Tener una buena ventilación e iluminación y cumplir con las normas de saneamiento, higiene y seguridad.

g. **Área para cambio de pañales.** Las entidades de abrigo temporal que atiendan a NN de 0 a 3 años deben contar con área destinada para el cambio de pañales. Esta área debe tener las siguientes características:

- Tener lo necesario para brindar higiene, seguridad y comodidad a los NN.
- Tener muebles cambiadores con superficie impermeable que pueda limpiarse con desinfectantes después de cada uso.
- No deben haber objetos de otro tipo en el área.
- Contar con bolsas desechables y botes con tapadera para recoger los pañales sucios. Esta basura debe ser colocada en el depósito general de basura de forma inmediata para evitar malos olores y contaminación.
- Estar separada de la cocina, comedor o cualquier lugar utilizado para preparar o servir alimentos.

110

h. **Área de lavandería.** Este espacio debe estar acondicionado para el lavado, planchado, cuidado y mantenimiento de la ropa de cama y de vestir de los NNA. Esta área debe tener las siguientes características:

- Estar siempre limpia, higiénica, segura y ordenada.
- Disponer de un lugar para guardar los productos y utensilios de limpieza.
- Si tiene pila, ésta debe mantenerse tapada y no debe generar charcos, es decir, que debe tener drenaje en buen estado y en su defecto zanja sanitaria.
- El equipamiento debe estar adecuado a la cantidad de ropa que deba conservarse.

i. Espacio para las visitas. La entidad de abrigo temporal debe disponer de un espacio privado para que el NNA reciba visitas, pero que brinde la posibilidad de supervisión para resguardar su seguridad.

j. Áreas de juego al aire libre. La entidad de abrigo temporal debe disponer de un espacio al aire libre adecuado para las actividades de juego y ocio, según la atención residencial que ofrezca:

- Cuando atienda a bebés menores de doce meses, las entidades de abrigo no están obligadas a contar con un área de juego al aire libre, pero si con un

ambiente al aire libre, como un jardín, terraza o patio, que permita sacar a los bebés, cuando el estado del tiempo lo permita.

- Cuando atienda a NN de 1 a 12 años, las entidades de abrigo deben contar con una o varias áreas de juego al aire libre, con juegos adecuados a su edad.
- Cuando atienda a adolescentes de 13 a 17 años, las entidades de abrigo deben contar con una o varias áreas de juego al aire libre, con espacio para la práctica de deportes y ejercicios al aire libre.

Si las entidades de abrigo temporal sólo cuentan con un área de juego al aire libre, deben procurar usar otras que ofrezca el entorno comunitario.

k. Biblioteca y/o área para actividades lúdicas. La entidad de abrigo temporal debe disponer de un espacio acondicionado como sala de lectura o biblioteca para apoyar los hábitos de lectura e investigación y contribuir a ampliar los conocimientos y cultura de los NNA. Este espacio también debe estar acondicionado para la realización de actividades lúdicas –esparcimiento-.

**5) Condiciones de las áreas de juego al aire libre.** Las entidades de abrigo temporal deben observar las siguientes condiciones:

- a. Perímetro circulado. El área de juego al aire libre debe estar circulada con cerca, malla o muro continuo y seguro; tener un metro y medio de altura mínimo, especialmente cuando limite con una calle, precipicio o agua; tener puertas seguras de la misma altura que la cerca, con pasador; y tener una base o estar colocadas a ras del suelo, para evitar la salida o entrada de personas o animales.
- b. Condiciones del perímetro. La cerca, malla o muro debe mantenerse limpio y cuidado, libre de materiales o condiciones que puedan causar algún daño o enfermedad a los NNA, como por ejemplo, salientes de hierro, metal, madera o cemento, bordes filosos, rotos o serruchados, óxido, restos de cemento u otro material que ocasionen amontonamiento, nidos de insectos, arácnidos o roedores, entre otros. Las revisiones de sus condiciones deben ser periódicas.
- c. Saneamiento. El área de juego al aire libre debe tener las condiciones de saneamiento básico y ser seguras.
- d. Juegos. El área debe tener juegos de acuerdo a la edad de los NNA y posibilitar la experimentación, la exploración, las experiencias educativas, psicomotrices, deportivas, cognitivas y socioemocionales. Las actividades de juego pueden compartirse con otros espacios como la sala o área de usos múltiples e incluso el comedor.

Los juegos deben:

- Estar en buenas condiciones y no presentar un peligro o potencial peligro para los NNA (óxido, salientes de metal o madera, sogas desgastadas, por ejemplo).
- Estar sujetos de manera segura, a excepción de los portátiles.
- Contar con una cubierta en el piso o protección debajo del juego para proteger, dar resistencia y disminuir la posibilidad que algún bebé o NN se lastime al caer.
- Estar situados de tal manera, que los NNA puedan utilizarlos con tranquilidad y libertad.
- La administración debe tener un reporte que confirme que los juegos han recibido mantenimiento (soportes por debajo y sobre el piso, todos los conectores y partes móviles) una vez, por lo menos cada trimestre.

6) **Servicio administrativo y del personal.** Las entidades de abrigo temporal deben disponer de espacios específicos para facilitar el trabajo profesional, técnico, administrativo, mantenimiento, servicio doméstico y de descanso del personal. Las áreas mínimas que deben contemplarse son:

112

- a. Oficina de la dirección y/o administrativa. La entidad de abrigo temporal debe tener una oficina desde la cual se dispongan las tareas, organización y funcionamiento de la misma. En este espacio u otro contiguo deben estar los archivos con la documentación de la entidad, el personal y los NNA.
- b. Baños. Los baños para el personal deben cumplir las mismas condiciones que los de NNA, pero estar independientes de éstos y ser de uso exclusivo del personal.
- c. Dormitorios para el personal que pernocta en la entidad de abrigo. Los dormitorios del personal que duerme en la entidad deben cumplir las mismas condiciones que las de los NNA, pero ser independientes de éstos.
- d. Área de descanso personal de turno. En el caso de bebés, NN pequeños y NNA con necesidades especiales, el personal debe tener acondicionado un lugar digno para velar y poder atender adecuadamente las necesidades y urgencias de NNA. Cuando se requiera de personal masculino para el cuidado de adolescentes con necesidades especiales, éste debe dormir en un lugar contiguo y no en el mismo dormitorio destinado al NNA.
- e. Clínica o enfermería. Para casos de enfermedades, en especial infecto-contagiosas, accidentes o lesiones, las entidades de abrigo deben contar con una enfermería, clínica o área de aislamiento para tratar y observar a los NNA enfermos.

7) **Otros espacios.** Las entidades de abrigo temporal deben agenciarse de los recursos del entorno comunitario para actividades de educación, orientación, capacitación, apoyo personal o grupal, de recreación y deporte; verificando siempre las condiciones sanitarias y de seguridad de los mismos.

a. Alianzas. La entidad de abrigo temporal puede hacer alianzas con instituciones públicas, asociaciones, fundaciones, ONG o empresas privadas para proveer a los NNA, entre otros, de:

- ° Centros educativos.
- ° Espacios de encuentro con personal docente.
- ° Clínicas médicas o centros de salud.
- ° Clínicas psicológicas o espacios de orientación psicológica.
- ° Entidades para brindar orientación sexual.
- ° Institutos, centros o empresas para capacitación y/o inserción laboral.
- ° Centros o espacios de recreación y actividades al aire libre.

La entidad de abrigo temporal debe tener documentadas sus alianzas y los resultados grupales e individuales obtenidos para los NNA.

b. Lugares con agua. Si se utilizan piscinas, jacuzzis, tinas y otros similares, las entidades de abrigo temporal deben verificar el uso de cloro y químicos adecuados para evitar el contagio de enfermedades, especialmente de la piel y ojos. Si las entidades de abrigo cuentan con este tipo de recurso, deben tenerlos circulados o con barreras que no permitan el acceso de NN gateando o caminando. Las puertas de estos lugares deben permanecer cerradas con llave en todo momento. Las actividades que se realicen en los mismos deben contar con supervisión calificada –maestro/a de natación y curso de salvamento en agua y primeros auxilios-.

8) **Acondicionamiento para NNA con necesidades especiales.** Las entidades de abrigo temporal que ofrezcan una atención residencial para NNA con necesidades especiales, deben acondicionar sus diferentes áreas de acuerdo a las necesidades especiales de éstos.

9) **Ventilación y temperatura.** Las instalaciones deben estar ventiladas adecuadamente. En lugares cálidos debe contarse con ventiladores suficientes que garanticen un temperatura agradable para los NNA y permita el desarrollo de sus actividades y dormir. En lugares fríos deben tenerse ventanas que sellen bien a la hora de cerrarlas, sin vidrios rotos ni corrientes de aire que puedan enfermar a los NNA.

10) **Mobiliario y equipamiento.** Las entidades de abrigo temporal deben disponer de mobiliario y equipamiento básico para cada ambiente descrito, los cuales deben:

- Ser suficientes y estar en relación al número de NNA y personal.
- Ser apropiados a la edad y sexo de NNA.
- Corresponder a la atención residencial que se ofrece y a las necesidades de NNA. En casos de NNA con necesidades especiales deben ser adecuados a la necesidad especial.
- Cumplir con las normas de seguridad.
- Ser resistentes, atractivos, de fácil limpieza, mantenimiento y estar en buen estado de conservación.
- Disponer de electrodomésticos suficientes para el servicio que se ofrece, estar en buen estado de conservación, tener mantenimiento y estar limpios.

### 9.5 Registro

Para llevar el control de este procedimiento, se utilizarán los siguientes documentos:

- Registro 006 Instalaciones
- Registro 001 Documentos de la entidad de abrigo temporal
- Informe de infraestructura



# SANEAMIENTO Y SEGURIDAD





## **Capítulo 10. Saneamiento y seguridad.**

### **10.1 Estándar**

Los NNA disfruten de condiciones de vida que satisfacen sus necesidades de saneamiento y seguridad.

### **10.2 Política**

Las entidades de abrigo temporal deben disponer de un plan de mantenimiento, con presupuesto asignado mensual y anual, para saneamiento y seguridad. El saneamiento debe incluir el adecuado manejo del agua y los alimentos y las disposiciones sanitarias que garantizan la conservación de la salud de los NNA. La seguridad refiere el cumplimiento de normas de seguridad para evitar riesgos de accidentes y para enfrentar situaciones de emergencia en casos de desastres. Los cuidados aplican hacia lo interno y externo de las entidades de abrigo temporal a fin de garantizar la salud, seguridad y vida de los NNA. Asimismo, el saneamiento y la seguridad deben servir para educar a los NNA sobre el orden, la organización, la higiene y la responsabilidad individual y colectiva.

### **10.3 Agua y saneamiento**

Las entidades de abrigo temporal deben contar con una estrategia de saneamiento básico y provisión de agua segura para tomar. Entre las actividades que deben considerar están: provisión de agua potable suficiente, provisión de agua segura para tomar, disposición correcta de la basura, las aguas residuales y las excretas, cuidado de la vegetación y fumigación, higiene de los alimentos, limpieza y cuidado de animales domésticos y de guardianía. Las condiciones óptimas de saneamiento y la provisión de agua potable tienen un papel importante en la prevención de enfermedades, especialmente intestinales, en los NNA y el personal.

### **10.4 Seguridad**

Las entidades de abrigo temporal deben contar con una estrategia de seguridad que permita prevenir accidentes dentro y fuera de sus instalaciones. En este sentido, deben contemplar el mantenimiento óptimo de instalaciones eléctricas, de gas, de la cocina y escaleras, manejo adecuado de objetos y sustancias peligrosas, uso del transporte y prohibición de armas de fuego, blanca y contundente, así como el hábito de fumar.

### **10.5 Emergencias**

Hay situaciones imprevistas que pueden ocasionar daños y muerte, por ello constituyen una emergencia. En este sentido, las entidades de abrigo temporal deben contar con un plan para casos de emergencia, que permita una organización previa y la capacidad de respuesta efectiva.

### **10.6 Documento**

Dentro de este estándar se contemplan los siguientes procedimientos:

- Procedimientos para el agua y el saneamiento
- Procedimiento para la seguridad
- Procedimiento para casos de emergencia

Para llevar el control de este procedimiento, se utilizarán los siguientes documentos:

- Registro 006 Instalaciones
- Registro 005 Personal
- Registro 001 Documentos de la entidad de abrigo temporal
- Plan de mantenimiento
- Plan de evacuaciones de emergencia
- Registro de entrenamiento de personal

A young boy with dark hair is shown from the chest up, sitting in a bathtub filled with white soap suds. He is wearing large, orange-rimmed swimming goggles. The lens of the goggles is completely covered with a thick layer of white soap bubbles. He has a slight smile on his face, and some bubbles are visible on his chin and neck. The background is a bright blue wall, and the top-left corner of the image has an orange curved overlay. The bottom-right corner has a yellow curved overlay.

**PROCEDIMIENTO  
AGUA Y SANEAMIENTO**



## 10. Procedimiento agua y saneamiento

### 10.1 Objetivo

Proveer un ambiente sano y seguro para los NNA, con acceso a agua potable, agua segura para tomar y saneamiento básico para mantener condiciones óptimas de salud y vida.

### 10.2 Responsable de ejecución

Director/a, administrador/a, encargado/a de mantenimiento, encargado/a de servicio doméstico, encargado/a de cocina y encargado/a de la atención directa del NNA en la entidad de abrigo temporal.

### 10.3 Responsable de la supervisión

CNA y SBS.

MSPAS, conforme a su mandato legal.

### 10.4 Prácticas operativas mínimas

1) **Agua segura para tomar.** La entidad de abrigo temporal debe disponer en todo momento de suficiente agua segura para que NNA y personal puedan tomar. El agua es segura para tomar cuando está hervida por 5 minutos, clorada por 30 minutos o purificada por algún proceso de laboratorio (agua envasada purificada).

Las entidades de abrigo que utilicen filtros para purificar el agua deben realizar monitoreos de la calidad del agua dos veces al año, una en invierno y otra en verano; además, de análisis bacteriológicos trimestralmente.

Los NNA no deben tomar agua del chorro, pozo o fuentes de agua natural, ya que no es apta para el consumo humano. La entidad de abrigo temporal debe asegurar el consumo de agua segura dentro y fuera de las instalaciones para evitar la diarrea, cólera, disentería, hepatitis y otras infecciones intestinales.

El agua segura también debe utilizarse para: hacer refrescos, jugos, licuados, hielo y helados. Así como para la preparación de pachas.

2) **Dotación de agua.** La entidad de abrigo temporal debe disponer de agua en cantidad suficiente para cubrir las necesidades de NNA y personal. Las necesidades mínimas que deben ser cubiertas son: descarga de inodoros y/o mingitorios, aseo corporal y lavado de manos, cocina, lavado de ropa, limpieza en general, riego y limpieza del área de juegos al aire libre, lavado de vehículos y agua para los animales domésticos, de guardianía o de corral (estos dos últimos si los hay). Si el agua es escasa en el área de ubicación de la entidad de abrigo temporal, éste debe contar con cisterna o depósitos de agua a los cuales debe darse el mantenimiento adecuado para garantizar la calidad del agua.

3) **Limpieza.** Las instalaciones y alrededores de la entidad de abrigo temporal, incluyendo mobiliario, equipo y tuberías, deben estar siempre limpios, no constituir

peligro o peligro potencial, estar ordenados y en buen estado. La limpieza mínima incluye: el aseo diario –barrer, sacudir y trapear- de las instalaciones interiores y exteriores; el lavado de trastos y utensilios de cocina diariamente y en cada tiempo de servicio; la limpieza de techos, paredes, puertas, tuberías y ventanas con regularidad; el no almacenaje de objetos debajo de las camas o rincones; y la eliminación de cualquier foco de contaminación.

- 4) **Eliminación de excretas.** La evacuación de excretas debe hacerse a través de inodoros y letrinas y la orina también puede evacuarse por los mingitorios. Éstos deben estar conectados a un sistema de disposición de aguas residuales, o a un pozo séptico como el caso de la letrina, para evitar enfermedades y contaminación.

Los inodoros, letrinas y mingitorios deben limpiarse diariamente y mantenerse desinfectados. Si durante el día se ensucian más de lo debido, deben limpiarse y desinfectarse rápidamente. Cada uno debe contar con un bote de basura con tapadera y bolsa, debiendo haber siempre papel higiénico disponible. Accesible a éstos debe haber lavamanos o pila, con agua y jabón de manos. Cada NNA debe tener su toalla, o bien, se debe disponer de toallas desechables. En el área de lavamanos o pila debe haber un bote de basura. La puerta de los baños debe mantenerse cerrada, aunque accesible en todo momento para NNA.

Es importante enseñar el uso adecuado del baño a los NNA, según la edad, así como las normas de higiene y limpieza que deben observarse. En el caso de los hombres, debe enseñárseles a hacer uso del inodoro, letrina o mingitorio para orinar en cualquier situación.

- 5) **Eliminación de aguas residuales.** Las aguas residuales deben desplazarse por los conductos adecuados y no estar expuestas a flor de tierra o con peligro de mezclarse con agua limpia. Las entidades de abrigo temporal deben asegurarse de utilizar el sistema de alcantarillado y drenajes municipales. La construcción de sumideros o zanjas sanitarias es una alternativa sencilla y de bajo costo para las entidades de abrigo situadas en áreas que carezcan del servicio municipal. También debe hacerse cargo del mantenimiento y remoción de los sólidos cada año o cada vez que sea necesario, cuando la municipalidad no sea la responsable de este trabajo.
- 6) **Manejo de la basura.** Las instalaciones y las áreas de juego al aire libre deben estar sin basura de ninguna clase, inclusive de vidrios, botellas, toneles, llantas, cajas, mobiliario en desuso y otros. Cada ambiente debe tener un bote de basura con tapadera, incluidas las áreas de juego al aire libre. Debe existir un depósito tapado para colocar la basura diaria de la entidad de abrigo. La basura debe ser retirada por servicio municipal o privado tres veces por semana. Cuando estos servicios no estén disponibles, la entidad de abrigo está obligada a enterrar la basura donde lo haga el resto de la comunidad y así asegurar un ambiente libre de contaminación para NNA y personal.

- 7) **Reducción y reutilización de desechos.** La entidad de abrigo temporal puede hacer uso del proceso de reutilización de productos de desecho no tóxico, como botellas, cajas de madera y plástico, llantas, latas, papel y otros. El reciclaje puede ser utilizado como fuente de ingresos (venta de papel y latas), como una alternativa para el manejo adecuado de cierto tipo de desechos sólidos y como una actividad educativa para los NNA (hacer columpios de llantas, macetas de cajas de madera o llantas, floreros de botellas, huertos, jardines, etcétera). También debe tener un adecuado manejo de los residuos sólidos. Para conocer mejor la reducción y reutilización de desechos puede solicitar pláticas sobre el tema al Centro de Salud del MSPAS más cercano.
- 8) **Evacuación del humo.** La entidad de abrigo temporal debe tener ventilación o renovación de aire, que impida que el humo que se produce en la cocina se concentre dentro de las instalaciones, especialmente en aquellos ambientes donde permanecen la mayor parte del tiempo los NNA (salas y dormitorios). También se recomienda que la cocina tenga chimenea o conductos adecuados por donde pueda salir el humo, sin que afecte la salud de NNA y personal. La adecuada evacuación del humo evitará las infecciones respiratorias agudas (IRAS) y otras afecciones como irritación de nariz, garganta, ojos y pulmones.
- 9) **Cuidado de la vegetación.** Las áreas verdes, jardines, patios, terrazas, macetas interiores y exteriores, áreas de cultivo o huertos deben estar limpias, libres de monte y plagas. El cuidado de la vegetación es una actividad educativa para NNA, por tanto es importante motivarlos para valorar su cuidado y la vida.
- 10) **Fumigación y control de plagas.** Dos veces al año deben fumigarse las instalaciones, incluidas las áreas de juego al aire libre, para evitar la proliferación de roedores, arácnidos e insectos. Cuando se realice la fumigación, los NNA no deben encontrarse en las instalaciones. Las instalaciones deben mantenerse limpias y libres de focos de contaminación -charcos, amontonamiento de materiales de construcción, papel o muebles en desuso, toneles, llantas, botellas, cajas, basura, agua estancada, pilas sucias y otros-, que puedan generar cualquier tipo de plaga como zancudos, cucarachas, moscas, piojos, pulgas, chinches, garrapatas, ratones, ratas, etcétera. Las entidades de abrigo temporal pueden abocarse con los inspectores sanitarios del MSPAS para coordinar la fumigación de sus instalaciones.
- 11) **Animales para guardianía y domésticos.** Si hubiera animales para guardianía y/o animales domésticos –perros, gatos, hámster, ratones blancos, aves, cerdos, cabras, ovejas, caballos, vacas, etcétera-, en la entidad de abrigo temporal, éstos deben tener acondicionados lugares adecuados a la especie como corrales o casas. Estos lugares deben estar limpios, higiénicos, libres de plagas y excrementos, protegidos de las inclemencias del tiempo –techados- y con suficiente agua y alimento adecuado a la especie. Los animales deben estar vacunados y desparasitados. Las entidades de abrigo temporal deben tener un archivo con los certificados o carnet veterinarios que confirmen la inmunización y desparasitación anual de los mismos. El cuidado de los animales domésticos

es una actividad educativa para NNA, por tanto es importante motivarlos para valorar su cuidado, buen trato y vida.

12) **Higiene de los alimentos.** Las entidades de abrigo temporal deben practicar determinadas rutinas para la manipulación de los alimentos que consumen los NNA:

- a. El personal a cargo debe siempre lavarse las manos con agua y jabón antes de preparar y antes de servir los alimentos.
- b. El personal a cargo debe tener una presentación higiénica, usar gabacha y redecilla y no usar anillos ni pulseras.
- c. Los alimentos que se sirven crudos como las frutas y verduras deben lavarse con agua segura y jabón, restregándolos bien. Alimentos como la lechuga, las fresas, el berro y otros requieren el uso de cloro para su adecuada desinfección. Por tanto, siempre debe haber cloro.
- d. Los alimentos deben siempre estar bien cocinados.
- e. Los alimentos ya cocinados, deben refrigerarse para evitar su descomposición.
- f. Las sobras y desperdicios deben colocarse en bolsas plásticas dentro de un bote de basura tapado.
- g. Los platos, vasos y cubiertos que no sean desechables deben lavarse con agua y jabón; secarse y luego guardarse en un lugar cerrado para evitar su contaminación. No se deben reutilizar los platos, vasos o cubiertos desechables, pues son de uso único.
- h. Las pachas (biberones) deben estar esterilizadas antes de usarse. Los mamones deben estar en buenas condiciones y limpios; además, debe tenerse el cuidado de cambiarlos las veces que sea necesario. Las pachas y los mamones deben mantenerse limpios y guardados en lugar libre de contaminación.
- i. La refrigeradora, la estufa y el lavatrastos (incluido el mueble) deben mantenerse limpios por dentro y fuera, no conservar alimentos en descomposición ni trastos sucios ni ser foco de contaminación (insectos, roedores y otros).

### 10.5 Registro

Para llevar el control de este procedimiento, se utilizarán los siguientes documentos:

- Registro 006 Instalaciones
- Registro 005 Personal
- Registro 001 Documentos de la entidad de abrigo temporal
- Plan de mantenimiento
- Registro de entrenamiento de personal

# Qué hacer en caso de terremoto

## ANTES

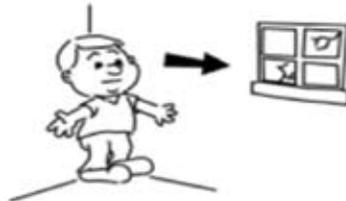


Tenga siempre un botiquín de primeros auxilios, linternas, radio y baterías. Mantenga suministros de agua y comida.



Elabore un plan para saber qué hacer y dónde reunirse después de que haya dejado de temblar. Localice los lugares más seguros en su vivienda; bajo mesas sólidas, o bajo marcos de puertas.

## DURANTE



Mantenga la calma. No corra. Aléjese de las ventanas de vidrio. Cóloquese al lado de columnas o en esquinas de la casa. Proteja su cabeza.



Agáchese, cúbrase la cabeza y sosténgase a una estructura fuerte, ejemplo: bajo una mesa, bajo el dintel de una puerta, etc.

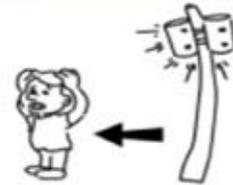
## DESPUÉS



Si hay heridos, pida auxilio a los cuerpos de socorro.



Encienda la radio para escuchar las recomendaciones de las autoridades.



Manténgase lejos de postes, cables eléctricos o árboles.

# PROCEDIMIENTO PARA LA SEGURIDAD



## **11. Procedimiento para la seguridad**

### **11.1 Objetivo**

Proveer un ambiente seguro a los NNA, libre de accidentes ocasionados por causas previsibles.

### **11.2 Responsable de ejecución**

Director/a, administrador/a, encargado/a de mantenimiento, encargado/a de servicio doméstico, encargado/a de cocina y encargado/a de la atención directa del NNA en la entidad de abrigo temporal.

### **11.3 Responsable de la supervisión**

CNA y SBS.  
MSPAS y CONRED conforme a su mandato legal.

### **11.4 Prácticas operativas mínimas**

- 1) Electricidad. Las entidades de abrigo temporal deben asegurarse que la instalación eléctrica de toda la edificación interior y exterior esté en buenas condiciones. No deben haber instalaciones eléctricas expuestas para evitar cortocircuitos, sobrecargas, incendios o accidentes personales. Los enchufes e interruptores deben estar debidamente protegidos y/o ubicados, de modo que no signifiquen un peligro o potencial peligro, en especial para NN pequeños. Las instalaciones, reparaciones y revisiones eléctricas debe hacerlas una empresa o electricista profesional, que debe hacer una revisión anual certificada de: cables, cajas de flipones, interruptores, tomacorrientes, lámparas, calentadores eléctricos y otros, para asegurar su perfecto estado.
- 2) Gas. Las entidades de abrigo temporal que hagan uso de tambos, calentadores y/o tubos de gas deben colocarlos fuera de las instalaciones, lejos de las fuentes de calor y del alcance de NNA. Los tubos flexibles de conexión del gas deben revisarse como mínimo una vez por año. Los tambos de gas que se compren deben tener su marchamo de seguridad. Las estufas a gas no deben encenderse en lugares sin ventilación ni dejarse encendidas durante la noche o sin vigilancia del personal a cargo de la cocina. Una rutina diaria, por la noche, debe ser revisar si la llave de las estufas está cerrada. De esta supervisión debe haber registro.
- 3) Cocina. Otras medidas de seguridad que deben contemplarse en la cocina son:
  - No utilizar ollas en malas condiciones ni vajillas que puedan contener plomo ni guardar alimentos en ollas de aluminio, estas situaciones son de riesgo para la salud de NNA y personal.

- No deben prepararse ni servirse alimentos de procedencia dudosa.
  - Los alimentos con fecha de vencimiento deben vigilarse constantemente. Los alimentos vencidos, inclusive los procedentes de donaciones, deben ser desechados de forma inmediata.
  - Los NNA mayores de 10 años pueden participar del aprendizaje en la cocina, siempre y cuando estén bajo la supervisión de personal calificado y la cocina disponga de todos los implementos necesarios: guantes o agarradores para caliente, gabachas, redecillas, limpiadores, etcétera. Los NN deben mantenerse alejados de hornillas encendidas, recipientes calientes y ollas de presión.
  - Disponer de un extinguidor con certificado actualizado.
- 4) Escaleras y rampas. Las entidades de abrigo temporal que tengan gradas, escaleras o rampas deben iluminarlas bien y mantenerlas despejadas. Ningún objeto (juguetes, cosas, ropa, etcétera) ni sustancias (leche, agua, aceite, pegamento y otros) deben obstaculizar el paso. Cuando las gradas sean de concreto o piso debe ser colocada una goma antideslizante en el borde de cada una, para impedir la caída de un NNA o personal. Contar con pasamanos y baranda al inicio y final de las mismas, especialmente cuando haya NN pequeños.
- 5) Objetos y sustancias peligrosas. Las áreas y lugares a los que tienen acceso los NNA deben estar libre de objetos peligrosos y sustancias tóxicas. Cualquier objeto o sustancia peligrosa o potencialmente peligrosa, que la entidad de abrigo temporal requiera, debe estar guardada en un lugar con llave y fuera del alcance de los NNA. Los objetos y productos considerados peligrosos son:
- a. Herramientas. Los cuchillos, machetes, tijeras, serruchos, herramientas filosas, puntiagudas, cortantes, punzo-cortantes y contundentes.
  - b. Medicamentos. Los medicamentos para consumo humano y animal. Ningún medicamento debe dejarse en los armarios o mesas de noche de los dormitorios de NNA.
  - c. Productos de limpieza. Los productos de limpieza como por ejemplo limpiavidrios, lustra-muebles, cloro, detergentes.
  - d. Productos de jardinería. Los insecticidas y productos de jardinería como abonos, plaguicidas y otros. Estos productos no deben ser pulverizados sobre o cerca de alimentos, personas o animales. Los NNA no deben estar en habitaciones con insecticidas, hasta que haya transcurrido un tiempo prudencial de ventilación.
  - e. Combustibles. Los combustibles o productos de combustión como gasolina, diesel, kerosina, aceites de motor, etcétera, no deben almacenarse dentro de las entidades de abrigo temporal.

- f. Pinturas, disolventes –thiner y aguarrás- y adhesivos –pegamentos-. Al aplicar estos productos, el ambiente o espacio debe estar bien ventilado. No permita que ningún NNA lave sus manos con disolventes. Los NNA no deben permanecer en ambientes o espacios recién pintados hasta que el olor desaparezca.

Cualquiera de los productos mencionados, del inciso a al f, deben estar fuera del alcance de los NNA, en sus envases originales y debidamente etiquetados. Asimismo alejados de la despensa de alimentos y de los recipientes de agua segura para tomar.

De acuerdo con la edad, capacidad y desarrollo de los NNA, éstos deben aprender el manejo apropiado de herramientas, utensilios domésticos, aparatos eléctricos y productos –de limpieza, jardinería, pintura, etcétera-. El aprendizaje debe ser supervisado por personal calificado.

- 6) Transporte. Si las entidades de abrigo temporal cuentan con transporte para el traslado de NNA o subcontratan el servicio, deben considerar lo siguiente:
- a. El conductor/a debe tener licencia de conducir vigente. El tipo de licencia depende del vehículo utilizado para el transporte de NNA.
  - b. El vehículo debe tener los papeles en orden: tarjeta de circulación, calcomanía y tarjeta de operación para vehículos que prestan servicio escolar –cuando aplique-. Este último es otorgado por algunas municipalidades cuando se trata de buses o microbuses.
  - c. El vehículo debe tener seguro vigente y contar con cobertura total para vehículos que prestan servicio de transporte a personas. La documentación respectiva debe estar archivada y el carnet del seguro debe encontrarse dentro del vehículo para casos de emergencia.
  - d. La cantidad de personas que viaja en el vehículo no puede exceder a la cantidad de asientos con la que cuenta de fábrica.
  - e. Los NNA y personas que viajan en el vehículo deben usar el cinturón de seguridad. En el caso de bebés o NN muy pequeños deben llevarse sillas especiales para su transporte dentro de los vehículos.
  - f. El piloto y personal que acompaña a los NNA debe poder ver y oír a los NNA, de tal modo que se pueda responder a sus necesidades en cualquier momento.
  - g. Para transportar NNA no pueden ser utilizadas las palanganas de ningún tipo de vehículos ni compartimientos de paneles o camiones.
  - h. Previo a trasladar a los NNA y al llegar a su destino, la persona a cargo de los NNA debe: llevar un registro (nombre de cada NNA, hora de salida, hora de

llegada y firma del piloto y acompañante, así como la autorización respectiva del director/a de la entidad de abrigo temporal) para verificar quienes suben y bajan del vehículo. Dentro del vehículo está prohibido fumar y consumir bebidas alcohólicas de ningún tipo. Dentro del vehículo debe ir una tarjeta con la lista de números de teléfono de emergencia.

- 7) Armas de fuego, blancas y contundentes. No se permite la tenencia ni portación de ningún tipo de arma de fuego, blanca o contundente dentro de las instalaciones de las entidades de abrigo temporal. El personal contratado para la seguridad no puede ingresar a las áreas de atención residencial, salvo caso de peligro. Este personal debe tener licencia vigente de tenencia y portación de arma de fuego conforme lo dicta la Ley de Armas y Municiones, Decreto 15-2009. El personal de jardinería que porte machete debe guardarlo en lugar con llave, mientras no lo utilice.
- 8) Personas fumadoras. No se permite fumar en las entidades de abrigo temporal, inclusive en las áreas de juego al aire libre ni en los vehículos cuando se transporta a NNA. La entidad de abrigo temporal debe señalar adecuadamente las instalaciones para hacer cumplir esta prohibición, establecida en la Ley de Creación de los Ambientes Libres de Humo de Tabaco, Decreto 74-2008.
- 9) Evasiones de NNA. Cuando un NNA evada el hogar, el director/a o administrador/a de la entidad de abrigo temporal debe proceder de la siguiente forma:
  - a) Informar de forma inmediata al Juzgado de la Niñez y Adolescencia y en su ausencia al Juzgado de Paz, que emitirá la orden para su localización y protección.
  - b) Dar aviso inmediato al CNA, SBS, PGN y PNC.
  - c) Hacer un informe o llenar un registro, enviando una copia al Juzgado correspondiente y archivando otra en el expediente del NNA.

### 11.5 Registro

Para llevar el control de este procedimiento, se utilizarán los siguientes documentos:

- Registro 006 Instalaciones
- Registro 005 Personal
- Registro 001 Documentos de la entidad de abrigo temporal
- Plan de mantenimiento
- Registro de entrenamiento de personal



# PROCEDIMIENTO PARA CASOS DE EMERGENCIA



## 12 Procedimiento para casos de emergencia.

### 12.1 Objetivo

Asegurar una organización previa y la capacidad de respuesta efectiva para casos de emergencia ante desastres o desastres naturales.

### 12.2 Responsable de ejecución

Director/a, administrador/a y personal son los responsables de atender las emergencias en la entidad de abrigo temporal.

### 12.3 Responsable de la supervisión

CNA y SBS.

CONRED Conforme a su mandato legal.

### 12.4 Prácticas operativas mínimas

- 1) **Plan de evacuación y seguridad.** Las entidades de abrigo temporal deben tener un plan de evacuación y seguridad para casos de desastres, adecuado a sus instalaciones y NNA que atiende. Este plan debe ser del conocimiento pleno de todo el personal y de los NNA, cuando su edad y capacidad lo permitan. Este plan debe ser parte del entrenamiento de emergencia del personal.
- 2) **Salidas de emergencia.** Las entidades de abrigo temporal deben tener salidas de emergencia adecuadas a sus instalaciones y a las características y cantidad de NNA y personal. Las rutas de evacuación deben estar siempre despejadas y señalizadas. En caso de atención a NNA especiales deben tomarse las medidas respectivas para una eficiente evacuación de los mismos.
- 3) **Luces de emergencia.** Las entidades de abrigo temporal deben tener luces de emergencia o lámparas que permitan la movilización del personal y NNA en casos de emergencia en los que el fluido eléctrico se corte.
- 4) **Extinguidores.** Las entidades de abrigo temporal deben tener un extinguidor por cada planta de construcción como mínimo, aunque es recomendable que una persona no recorra más de 20 metros sin encontrar uno. Colocar los extinguidores cerca de las salidas y colgados de modo que la parte superior quede como máximo a 1.70 metros de altura. Además debe haber extinguidores en la cocina y el área donde estén las cajas de electricidad, planta eléctrica o de gas o cualquier punto en que pueda generarse un incendio. Los extinguidores deben ser a base de polvo químico seco, que son de multi-protección y sirven para incendios tipos A, B y C (sólidos comunes, líquidos y gases inflamables y eléctricos energizados, respectivamente). La capacidad de los extinguidores no debe ser menor a 2 Kg para cuadros eléctricos y de 6 Kg para el resto. Cada uno debe ser revisado periódicamente para que esté en condiciones óptimas de funcionamiento. Cada

extinguidor debe tener la etiqueta de certificado actualizado que garantiza la vigencia del producto y estar debidamente señalado. El personal y NNA, cuya edad y capacidad lo permitan, deben ser entrenados para el uso adecuado de los extinguidores en casos de emergencia.

- 5) **Tablero de llaves.** Las entidades de abrigo temporal deben tener un tablero con copia de todas las llaves de las instalaciones, en un lugar a la vista y de fácil acceso para el personal, en caso de emergencias. Cada llave debe tener su respectiva identificación de forma clara.
- 6) **Alarma o timbre de emergencia.** Las entidades de abrigo temporal deben contar con un timbre o alarma de emergencia que pueda oírse con facilidad en cualquier lugar dentro y fuera de las instalaciones.
- 7) **Entrenamiento para casos de emergencia.** Todo el personal y NNA, cuya edad y capacidad lo permitan, deben estar entrenados para enfrentar situaciones de emergencia. El entrenamiento debe ser práctico y no sólo teórico, para lograr una respuesta eficaz ante la emergencia. El entrenamiento debe incluir el curso de primeros auxilios y de resucitación cardiopulmonar (RCP).
- 8) **Personal responsable de emergencia.** Aunque todo el personal debe estar entrenado para casos de emergencia, la dirección de la entidad de abrigo debe designar una persona responsable por turno que liderará la evacuación y seguridad de NNA y personal ante un caso de desastre. Estas personas deben desempeñar su función durante los simulacros de emergencia para garantizar su desenvolvimiento en casos de desastres.
- 9) **Simulacros de emergencia.** Las entidades de abrigo temporal deben realizar simulacros de emergencia cada mes, especialmente para casos de incendios, terremotos e inundaciones. Además, deben llevar un registro que indique: fecha, hora, número de NNA y personal presente y tiempo que llevó la evacuación. Este registro debe estar en el archivo de la administración y a disposición del CNA y sus socios.
- 10) **Lista de teléfonos de emergencia.** Mantener en lugares visibles la lista de teléfonos de emergencia: Bomberos Voluntarios, Bomberos Municipales, Ambulancias de hospitales públicos y del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), Cruz Roja, Centros y Puestos de Salud, Clínica médica o médico de referencia de la entidad de abrigo temporal, Policía Nacional Civil, Ministerio Público, Consejo Nacional de Adopciones, Secretaría de Bienestar Social, Procuraduría General de la Nación, CONRED, Municipalidad, promotores de salud, líderes, vecinos o empresas que apoyen a la entidad de abrigo temporal. El listado debe incluir el nombre de la institución, el teléfono, la dirección y la forma de cómo acceder a ésta de forma fácil e inmediata. Copia de esta lista debe ser colocada en el vehículo o vehículos de las entidades de abrigo temporal, o bien, ser portada por el personal a cargo de NNA en caso de salidas fuera de las instalaciones.

11) **Botiquín de primeros auxilios.** Las entidades de abrigo temporal deben contar como mínimo con dos botiquines, uno para uso interno y otro para uso externo. El botiquín debe estar al alcance del personal a cargo de NNA y fuera del alcance de los NN. Debe tener una etiqueta que diga "PRIMEROS AUXILIOS" o "BOTIQUÍN". Debe contener como mínimo:

- Jabón (recomendable líquido y antibacterial)
- Curitas
- Guantes desechables impermeables
- Algodón en bolitas o cuadritos
- Gasa estéril en cuadritos y/o rollo
- Esparadrapo o micropore
- Termómetro
- Pinzas
- Toallas humectantes
- Tijeras
- Medicina básica: Alka Seltzer, Acetaminofen, Mejoralito, Tempra, Dorival o Motrin –si hay adolescentes mujeres–.
- Alcohol
- Agua oxigenada
- Sulfaplata para casos de quemaduras
- Loción calamina para casos de irritaciones, picaduras y quemaduras de sol.
- Vendajes
- Guía práctica actualizada de primeros auxilios y procedimientos de RCP
- Lista de teléfonos de emergencia

12) **Notificaciones en casos de emergencia.** Si ocurriera un desastre o desastre natural, la persona que dirige, administra o es responsable de las emergencias en la entidad de abrigo temporal debe notificar el estado del mismo al Juzgado, CNA, PGN, CONRED y MSPAS en un término de 24 horas. Así éstos coordinarán el apoyo necesario y se asegurarán del cumplimiento de las normas sanitarias y de seguridad requeridas para la atención de NNA.

### 12.5 Registro

Para llevar el control de este procedimiento, se utilizarán los siguientes documentos:

- Registro 006 Instalaciones
- Registro 005 Personal
- Registro 001 Documentos de la entidad de abrigo temporal
- Plan de evacuaciones de emergencia
- Registro de entrenamiento de personal





**SALUD**



**CNA**

*Consejo Nacional de Adopciones*



## Capítulo 11. Salud.

### 11.1 Estándar

Los NNA disfrutan de una atención integral a la salud, de acuerdo a sus necesidades específicas.

### 11.2 Política

Las entidades de abrigo temporal deben promover la salud física, psicológica y social de los NNA, para lo cual deben establecer procedimientos y acciones dirigidos a prevenir deficiencias de salud y promover comportamientos saludables y positivos, dirigidos al bienestar del NNA y no sólo a la ausencia de enfermedad. La atención integral a la salud debe estar acorde con la edad del NNA, sus necesidades, capacidades y desarrollo. Las entidades de abrigo temporal deben facilitar la participación y toma de decisiones de los NNA en el logro de su propio bienestar.

### 11.3 Procedimiento

El médico/a pediatra y psicólogo/a de la entidad de abrigo temporal deben realizar el examen médico y la evaluación psicológica del NNA, respectivamente, de manera rutinaria para asegurar su bienestar físico y mental. Si carece de este personal y de especialistas que se requieran (neurólogos, psiquiatras, ginecólogos, oncólogos, etcétera), la entidad de abrigo debe agenciarse de los servicios que ofrecen las instituciones públicas y privadas. En casos de accidente y enfermedad, los NNA deben ser atendidos de forma inmediata y recibir el tratamiento profesional indicado.

Los casos de trastornos de la personalidad y otros problemas de índole psicológica deben recibir de forma inmediata la atención profesional debida para asegurar su pronta recuperación. El tratamiento psicológico del NNA debe involucrar a la persona a cargo de su atención directa, para que contribuya a la superación del problema y al logro de sus metas de vida. También es función de esta persona, la enseñanza y mantenimiento de la higiene personal del NNA.

### 11.4 Documento

Para llevar el control de este procedimiento, se utilizarán los siguientes documentos:

- Registro 007 Salud
- Registro 003 Evaluación biopsicosocial y proyecto de vida
- Registro 001 Documentos de la entidad de abrigo temporal
- Expediente del NNA



A young boy with brown hair, wearing a green and white striped t-shirt and dark shorts, is running barefoot through a large sprinkler. He is smiling and looking to his right. The background is a lush green lawn. The image is framed by a large orange semi-circle at the top and a yellow semi-circle at the bottom.

# **PROCEDIMIENTO DE SALUD**



## 13 Procedimiento de salud.

### 13.1 Objetivo

Asegurar el estado completo de salud física, psicológica y social de los NNA.

### 13.2 Responsable de ejecución

Personal médico, psicológico y de atención directa al NNA de la entidad u de instituciones públicas o privadas que se gestionen a través de las entidades que abrigan a los niños.

### 13.3 Responsable de la supervisión

CNA y SBS.

MSPAS, conforme a su mandato legal.

### 13.4 Prácticas operativas mínimas

- 1) **Atención y control médico del niño/a sano.** Las entidades de abrigo temporal deben considerar lo siguiente:
  - a. Registros médicos. Las entidades de abrigo temporal deben tener los registros pediátricos de cada NNA: exámenes médicos, información sobre talla y peso, carnet de vacunación, enfermedades padecidas, resultados y recomendaciones de los reconocimientos pediátricos realizados. Los certificados y controles pediátricos deben estar en el expediente de cada NNA. Esta información puede ser socializada con la persona que atiende directamente al NNA, para facilitar su cuidado.
  - b. Exámenes médicos. Las entidades de abrigo temporal deben realizar un examen físico a los NNA de reciente ingreso, de acuerdo a su edad y condiciones de salud (Ver detalle Procedimiento 1 y Estándar 1). Cuando el NNA se reunifica con su familia, es adoptado o trasladado, la entidad de abrigo debe entregar el original del registro médico a quien corresponda el seguimiento sanitario. Cuando la finalización de la acogida es porque el adolescente llegó a la mayoría de edad, el original del registro médico le debe ser entregado. En todos los casos, la entidad de abrigo debe conservar una copia del mismo indefinidamente; y en los casos en los cuales la entidad de abrigo cierre, los registros médicos deben ser entregados al CNA.
  - c. Vacunación. Los NNA deben recibir las vacunas correspondientes a su edad y mantenerlas vigentes. Se debe contar con el carnet de vacunación respectivo, proporcionado por el Centro o Puesto de Salud, clínica o pediatra que lleve el control.
- 2) **Alimentación.** Las entidades de abrigo temporal deben servir comidas y

refacciones nutritivas en cantidad y calidad que cubra las necesidades nutricionales diarias del NNA, de acuerdo a su edad y constitución física.

Las comidas deben estar bien elaboradas y resultar atractivas para estimular el apetito de los NNA.

Las entidades de abrigo temporal deben servir dietas especiales a aquellos NNA que las requieran según prescripción médica, como por ejemplo, NNA alérgicos a algún alimento, VIH positivos, con migrañas o cefaleas e hiperactivos, entre otros. Las prescripciones alimenticias deben adjuntarse al expediente del NNA. Estas prescripciones debe tenerlas el personal encargado de la preparación de alimentos y la persona a cargo de la atención directa al NNA.

Para el control dietético de los menús diarios y especiales debe contarse con la asesoría de personal competente en nutrición. Las entidades de abrigo temporal deben documentar los menús que sirven a los NNA y el estado de nutrición de los mismos (examen médico periódico). Si se detectara un NNA con deficiencia alimenticia, se debe establecer la causa de la condición y preparar una dieta especial para su recuperación, indicada por el pediatra o nutricionista.

El momento de la comida debe ser especial, motivar las relaciones y la comunicación y proporcionar un sentimiento de bienestar al NNA. En relación al momento de la comida, las entidades de abrigo temporal deben:

- Tener un comedor adecuado.
- Disponer del tiempo necesario para el consumo de alimentos.
- Hacer acompañar a los NNA por el personal a su cargo y no por personas ajenas ni personal irregular. En el caso de los NN más pequeños debe fortalecerse la relación con la persona encargada de su cuidado, por lo que debe evitarse la rotación excesiva de personal.
- Hacer partícipes del momento de la organización de la comida a los NNA.
- Educar a los NNA sobre los hábitos de alimentación saludables y la habilidad para alimentarse por sí mismos y preparar sus alimentos –según lo permita su edad y capacidad-.

3) **Higiene y arreglo personal.** La higiene es uno de los aspectos más importantes en la vida de los NNA porque está relacionada directamente con su salud y autoestima. Las prácticas higiénicas disminuyen el riesgo de enfermarse y hasta de morir, por lo que la entidad de abrigo temporal debe hacer énfasis en su enseñanza y práctica.

- a. Baño diario. Los NNA deben bañarse con agua y jabón. Cada uno debe tener su propia toalla para el secado y contar con ropa limpia diaria para después del baño. Los NN pequeños deben ser bañados con agua tibia y en climas fríos debe haber agua tibia para todos los NNA. El baño diario del bebé debe realizarlo la misma persona, ya que es importante que reconozca su ritmo de cuidado y sus gestos al hacerlo. Esta persona debe aplicar estimulación

oportuna antes, durante y después del baño del bebé.

- b. Cuidado del cabello. Los NNA deben lavarse el cabello con agua y shampoo todos los días y peinarse.
- c. Aseo de la ropa. Las entidades de abrigo temporal deben disponer de ropa de vestir limpia y seca para cada NNA, cada día. Para NN pequeños debe disponer de dos a tres mudadas diarias ya que necesitan ser cambiados con regularidad, al igual que los NNA con necesidades especiales. Los bebés deben ser cambiados cuantas veces sea necesario. La ropa de vestir y de cama sucia o húmeda deben cambiarse rápidamente y recogerse en una bolsa plástica o bote con tapadera. Esta ropa debe lavarse inmediatamente. Cuando se utilicen botes, éstos deben estar siempre limpios, secos y desinfectados. La ropa de cama y de vestir se debe lavar con agua y jabón, no basta sólo el asoleo de la misma. La ropa de cama y de vestir debe estar bien seca antes de usarse.
- d. Cambio de ropa. Todos los NNA deben disponer de ropa de vestir e interior en similar estilo, calidad y cantidad. A su ingreso en la entidad de abrigo temporal, el NNA debe recibir un juego completo de ropa y de aseo personal, así como un lugar para guardarlo. Las entidades de abrigo deben tener en cuenta que la ropa tiene un valor asociado con la dignidad de la persona, la autoestima y la responsabilidad personal. En este sentido, deben enseñar a los NNA a usar ropa limpia, vestir estéticamente, cuidar su ropa y, en un momento determinado (adolescencia), planificar y comprar su ropa.
- e. Cepillado de dientes. Cada NNA debe tener su propio cepillo de dientes. No se debe permitir compartir los utensilios de higiene. Debe haber a su disposición pasta dental, agua segura, un vaso y toalla. Los cepillos de dientes deben cambiarse cada 3 ó 4 meses.
- f. Lavado de manos. El personal de la entidad de abrigo temporal, NNA y visitantes deben lavarse las manos con agua y jabón, secarlas bien y mantener hábitos de higiene personal. El lavado de manos debe realizarse: antes de preparar y manipular los alimentos, antes de preparar las pachas, antes de comer, antes de refaccionar y antes de beber agua segura; y después de ir al baño, después de ir a orinar, después de cambiar pañales y después de actividades de recreo, deportes y otras.
- g. Cuidado de las uñas. Los NNA deben mantener las uñas de manos y pies siempre limpias y cortas. Cada NNA debe contar con su propio cortaúñas para evitar el contagio de hongos. Cuando no es posible ésto, el cortaúñas debe desinfectarse con alcohol antes de usarlo con cada NNA.
- h. Lavado de cara. Los NNA deben lavar su cara con agua y jabón al levantarse, acostarse o cada vez que se ensucien. Cada NNA debe usar su propia toalla.

- i. Pañales. Las entidades de abrigo temporal, que atienden NNA de 0 a 3 años, deben contar con la cantidad de pañales necesarios para mantener a los NN limpios y secos durante el día y la noche. Asimismo contar con ungüentos, cremas, toallas húmedas y ropa limpia y seca.
- j. Toallas sanitarias. Las entidades de abrigo temporal, que atiendan a niñas mayores de 10 años, deben tener toallas sanitarias en el servicio sanitario. Caso contrario, entregar lesi cada adolescente una bolsa mensual con toallas suficientes. También debe enseñarse el uso adecuado de la toalla y la forma de desecharla.

4) **Higiene y arreglo del personal.** Todo el personal en las entidades de abrigo temporal debe atender en su persona, las condiciones de higiene antes mencionadas.

5) **Educación para la salud.** Las entidades de abrigo temporal deben asegurarse que los NNA aprendan hábitos de autocuidado y vida saludable, así como la forma de acceder a los servicios de salud del entorno comunitario y otros fuera de éste. Algunos de los temas privilegiados en la educación para la salud deben ser los hábitos higiénicos y arreglo personal, sexualidad y reproductividad, planificación familiar, infecciones de transmisión sexual y prevención de drogodependencias. El personal de atención directa al NNA debe enseñarle, desde temprana edad, los hábitos higiénicos mencionados para asegurar su práctica y mejorar su calidad de vida. Los otros temas deben ser abordados por el equipo multidisciplinario, de acuerdo a su especialidad.

6) **NNA con afecciones de salud.** Es responsabilidad de las entidades de abrigo temporal mantener un ambiente saludable y seguro. Si aún así hubiera alguna emergencia, cualquier NNA que esté enfermo, accidentado o lesionado debe ser atendido de acuerdo a la situación de su salud, especialmente los más pequeños.

a) NNA lesionados. Algunas de las condiciones que requieren atención médica son:

- Hinchazón significativa o dislocación de una extremidad.
- Deformidad obvia de un brazo o pierna.
- Dolor severo.
- Inhabilidad de sostener peso en una extremidad inferior.
- Laceraciones con o sin fracturas.
- Hinchazón significativa de una articulación, como por ejemplo: muñeca, rodilla, codo, tobillo.
- Pérdida de sensación en una extremidad.
- Quemaduras de primero, segundo y tercer grado.
- Picaduras de animales ponzoñosos (arañas, alacranes, abejas, avispas y otros).

- Mordeduras de cualquier animal (serpientes, perros, gatos, ratones).
- Reacciones alérgicas.
- Intoxicación por consumo o por inhalación.
- Lesiones en ojos, oídos, nariz o boca.
- Pérdida de conocimiento.
- Lesión del cuello o espalda con pérdida de sensación o fuerza motora en brazos y/o piernas.
- Lesión en la cabeza o rostro, con desorientación y/o cambios visuales.

Cuando se presenten alguna de las últimas tres condiciones, el NNA no debe ser movido. La movilización la debe llevar a cabo únicamente personal médico o paramédico con experiencia.

b) NNA enfermos. La atención médica también es precisa en casos de enfermedades con los siguientes síntomas:

- Diarrea, la cual debe entenderse como evacuaciones regulares de popó aguado o líquido.
- Vómitos.
- Temperatura de 38 grados centígrados o más, especialmente cuando esté asociada a los otros síntomas mencionados en esta lista.
- Tos grave, urgentemente cuando haya enrojecimiento o color azulado del rostro, sonido bronquial como un silbido o respiración rápida y difícil.
- Endurecimiento del cuello.
- Conjuntivitis (esta es la infección de ojos más común en NN y es contagiosa).
- Lesiones de la piel expuestas o abiertas.
- Orina inusualmente oscura.
- Heces grises o blancas.
- Falta de evacuaciones.
- Piel u ojos de tono amarillo (ictericia).
- Cualquier síntoma o señal inusual de enfermedad.

Las enfermedades infantiles más comunes que requieren aislamiento son: rubeola, tos ferina, varicela y parotiditis (paperas). Además, aunque menos comunes son la neumonía, bronquitis, meningitis, cólera, fiebre tifoidea, hepatitis, sarampión, herpes zoster y poliomielitis.

c) NNA maltratados o violentados. De manera inmediata debe ser atendido cualquier NNA que haya sido agredido, maltratado, abusado o violentado física y/o sexualmente o se sospeche esa condición. En estos casos, las entidades de abrigo temporal deben proceder conforme lo establece el Procedimiento 1 en el tema de examen forense. Asimismo deben denunciar el hecho ante la PNC, el MP y la PGN, aportando toda la información necesaria para perseguir judicialmente a la persona o personas responsables, inclusive si son parte de su personal. Copia de la denuncia y su seguimiento debe archivar en el expediente del NNA.

7) **Enfermería y/o área de aislamiento.** Cualquier NNA con síntomas de alguna enfermedad infecto-contagiosa (segunda lista inciso anterior) o con diagnóstico sobre la misma debe ser aislado de manera inmediata. El NNA debe recibir tratamiento médico y no podrá incorporarse al grupo hasta que el o la pediatra lo haya autorizado. La ropa de cama y de vestir y objetos desechables, usados en la enfermería o área de aislamiento, deben cambiarse después de cada uso. En el caso de la ropa, los utensilios de comida y los baños extremar los cuidados de higiene.

8) **Piojos (pediculosis).** Los NNA no deben tener piojos ni liendres. Si hubiera algún caso de infección por piojos o liendres debe ser tratado de forma inmediata y cuidar que el NNA no entre en contacto con el resto del grupo hasta que haya sido tratada por completa la infección. Las entidades de abrigo temporal deben verificar la forma de contagio para evitar un brote colectivo. Las causas más comunes de piojos en la cabeza son la transmisión por contacto personal y por compartir artículos personales como cepillos, peines, peinetas y gorras. Aunque los síntomas más comunes son la comezón extrema, la ruptura de la piel e infecciones por rascarse, algunas personas con piojos no presentan síntomas, por lo que siempre deben ser extremos los hábitos de higiene de los NNA y personal.

9) **Enfermedades del personal.** El personal o cualquier visitante con los síntomas de enfermedad mencionados, deben abandonar o no ingresar a las áreas ocupadas por los NNA. Este personal, podrá ingresar a las instalaciones hasta que hayan desaparecido los síntomas de la enfermedad. Para no descuidar las funciones del personal enfermo, siempre debe haber personal suplente, que cubra sus responsabilidades.

10) **Medicamentos.** Cuando se requiera de algún medicamento específico para un NNA, la entidad de abrigo temporal debe contar con la prescripción médica (membrete del médico, fecha, nombre del NNA, nombre del medicamento, dosis y hora de la administración y firma, sello y número de colegiado del médico). La prescripción debe ser archivada en el expediente del NNA que requiera el medicamento. El medicamento debe ser suministrado de acuerdo a la orden médica y en caso de alguna reacción notificarlo de inmediato y suspender su uso.

11) **Notificaciones en casos de emergencia.** En casos de emergencia, las entidades de abrigo temporal deben:

- Notificar de forma inmediata al Juzgado de Turno o Juzgado de Niñez y Adolescencia, a más tardar el primer día siguiente a la urgencia.
- En casos de intervenciones quirúrgicas planificadas solicitar el permiso al Juzgado de Niñez y Adolescencia.
- Ubicar a la familia o representante legal del NNA para solicitar el procedimiento a seguir. En su ausencia la dirección de la entidad de abrigo temporal debe decidir como salvaguardar su vida y salud.

- Documentar el caso el mismo día que sucede. La documentación debe incluir: nombre completo del NNA, lugar, fecha, hora del hecho, descripción del hecho, medidas tomadas y firma del personal, familiar o responsable legal que respondió a la emergencia. La documentación debe estar disponible en el expediente del NNA para la consulta por parte de la familia, el CNA y sus socios.

### 13) Atención psicológica.

- a. Evaluación psicológica. Desde un inicio, el o la psicóloga de la entidad de abrigo temporal debe realizar el diagnóstico psicológico del NNA, como parte de la evaluación biopsicosocial. A partir del diagnóstico y de acuerdo a lo establecido en su proyecto de vida y plan de vida debe darse el tratamiento o terapias respectivas para superar los problemas cognitivos, lingüísticos, perceptivos, emocionales, de personalidad y sociales que se hayan identificado y cuya resolución contribuirá al desenvolvimiento del NNA en su vida cotidiana. Las evaluaciones psicológicas deben realizarse con regularidad de acuerdo al caso del NNA y sus avances.
- b. Asesoría psicológica. Las entidades de abrigo temporal deben prever la asesoría psicológica para las familias de origen y personal a cargo directo de los NNA, para favorecer las relaciones interpersonales y su inserción en el ámbito familiar y de la entidad de abrigo.
- c. Terapias. Cuando se requiera, los NNA deben tener la oportunidad de acceder a una secuencia de sesiones de terapia con la psicóloga/o, a fin de trabajar los diferentes aspectos de sus problemas. Las sesiones se pueden realizar de acuerdo a las diferentes técnicas psicológicas y otras actividades (diálogo, juego, relajación, dibujo, etcétera) que se aplicarán de acuerdo a la edad y capacidad del NNA. La duración y frecuencia de las sesiones de terapia dependerán del problema a solucionar y pueden llevarse a cabo de forma individual o grupal, según convenga al caso.

La frecuencia mínima de las terapias es la siguiente: en casos de rutina, una vez cada quince días; concluida la terapia, dos consultas al año; y en casos de urgencias y casos graves, dos veces por semana.

- d. Plan de vida. El o la psicóloga y la persona a cargo de la atención directa del NNA deben trabajar sobre las actividades que puedan favorecer el logro de los objetivos de su plan de vida. La relación debe ser de respeto, confidencialidad y cariño para favorecer el crecimiento y habilidades del NNA. Este personal debe encargarse de que el NNA se recupere de las dificultades y continúe con su vida.

14) **Sueño.** El sueño cumple una función reguladora y reparadora del organismo. Las horas que duerma el NNA serán determinantes para los hábitos de descanso y salud física y mental en el futuro. Por tanto, las entidades de abrigo temporal

deben garantizar las horas de sueño de cada NNA de acuerdo con su edad, así como la enseñanza de un hábito saludable de sueño. Las rutinas recomendables son:

- Antes de ir a dormir: colocación de pijama, cepillado de dientes y lavado de manos y cara.
- Horarios de acuerdo a características particulares, horarios escolares o laborales de los NNA.
- Respeto de costumbres para dormir que generan seguridad en los NNA, por ejemplo, dormir con un muñeco de peluche, muñeca, frazada o algún otro objeto que no pueda causarle daño alguno.
- Brindar un clima de tranquilidad antes de ir a dormir, inclusive a través de actividades de reposo y relajación. El clima de tranquilidad también debe facilitarse en el momento de despertar.
- El sueño de los NNA debe ser supervisado por el personal a cargo de su atención directa. Casos especiales deben ser los NN que se sientan solos o tristes, que padezcan de alteraciones de sueño (por ejemplo, insomnio, pesadillas, terrores nocturnos, sonambulismo) o de enuresis (emisión involuntaria de orina), los cuales necesitarán la proximidad y atención personalizada de su cuidadora.
- Para NNA con alteraciones de sueño, debe analizarse la posibilidad de reservar alguna habitación individual, que le de privacidad y contribuya a mejorar su estado emocional.
- Contar con una luz tenue cuando se atienda a bebés y niños de hasta 6 años o según la necesidad de los NNA. Se recomienda la luz en los pasillos de acceso a los baños para generar tranquilidad y evitar temores.

**15) Sueño y siesta de menores de doce meses.** Los bebés deben estar acompañados en el momento del sueño y no deben despertar solos. Los bebés deben acostarse de lado sobre una superficie firme para evitar el Síndrome de Muerte Súbita Infantil. Sólo se pondrá al bebé en otra posición si un/a pediatra lo sugiere y autoriza. En tal caso, las entidades de abrigo temporal deben tener la prescripción médica en el expediente del NN. Los bebés deben dormir el sueño nocturno en cunas. Los portacunas o corrales sólo pueden ser utilizados para cuando hacen la siesta. En general, los lugares donde los bebés descansan deben tener barreras de seguridad, las cuales deben levantarse y ajustarse cuando el bebé está en ellos. El espacio de las barras no debe exceder los 3/8 de pulgada. No se pueden usar cunas, catres o camas dobles ni de varios pisos.

**16) Ejercicio físico.** Las entidades de abrigo temporal deben tener un programa de ejercicio físico adecuado a la edad y capacidad de los NNA, teniendo como objetivo

la salud y la recreación para su pleno desarrollo. Los beneficios que deben buscarse a través de este programa son: desarrollo de la voluntad, bienestar psicológico, autoestima, generación de confianza en sí mismo y en el grupo, socialización, disciplina, autocontrol, trabajo en equipo, educación y logros personales y colectivos. En ningún momento el ejercicio físico puede ser usado como castigo. Los NNA no pueden ser expuestos a ejercicios físicos extremos ni que les puedan causar alguna lesión física o psicológica. Cuando se trate de NNA en rehabilitación o necesidades especiales, el ejercicio físico debe ser progresivo y estar a cargo de un/a fisioterapeuta; y en casos generales por un/a maestro de educación física.

17) **Estimulación oportuna.** Las entidades de abrigo temporal deben tener un programa de estimulación oportuna cuando atiendan a NN de 0 a 6 años de edad. El objetivo del mismo debe ser estimular y desarrollar las capacidades de lenguaje, sensoriales, cognitivas, físicas y psicológicas de los NN para lograr: prevenir o mejorar posibles deficiencias del desarrollo, normalizar sus pautas de vida, despertar su interés por las personas y su alrededor, favorecer su autonomía y un nivel socioeducativo aceptable. La estimulación oportuna no debe ser una serie de ejercicios, masajes y caricias sin un propósito de desarrollo de capacidades. Programas de estimulación oportuna específicos deben ser implementados por las entidades de abrigo que atiendan a:

- NN con deficiencias físicas, orgánicas o biológicas.
- NN con deficiencias cognitivas o que hayan sufrido algún accidente al nacer, como los prematuros o con falta de oxígeno.
- NN procedentes de ambientes con deficiencias afectivas, familiares, económicas y sociales. O bien, de ambientes hostiles y violentos.

### 13.5 Registro

Para llevar el control de este procedimiento, se utilizarán los siguientes documentos:

- Registro 007 Salud
- Registro 003 Evaluación biopsicosocial y proyecto de vida
- Registro 001 Documentos de la entidad de abrigo temporal
- Expediente del NNA





# EDUCACIÓN ESCOLAR Y FORMACIÓN LABORAL

ESTÁNDAR 12.  
EDUCACIÓN ESCOLAR Y  
FORMACIÓN LABORAL





## Capítulo 12. Educación escolar y formación laboral.

### 12.1 Estándar

Los NNA reciben una educación escolar continua y formación laboral para llegar a ser personas independientes, autosuficientes y participativas de la sociedad.

### 12.2 Política

Las entidades de abrigo temporal deben dar la oportunidad a los NNA de adquirir las competencias necesarias para la vida y adoptar valores. En este sentido, son responsables de que los NNA cursen el ciclo escolar que corresponde a su edad y capacidad, propiciando los recursos y el ambiente óptimo para su educación. Asimismo, deben asegurar que los y las adolescentes reciban una formación laboral que les permita incorporarse al mercado laboral formal y tener una vida económica independiente para cubrir sus necesidades de vida y hacer frente a las dificultades.

### 12.3 Procedimiento

La persona encargada de la educación en la entidad de abrigo temporal debe establecer el nivel educativo del NNA, en un plazo no mayor a los 20 días desde su admisión, para incorporarlo a la brevedad posible al sistema escolar.

La persona encargada de la formación laboral en la entidad de abrigo temporal debe encargarse de que las y los adolescentes, con 16 años cumplidos, accedan a formación laboral, pero nunca en detrimento de su educación escolar.

### 12.4 Documento

Dentro de este estándar se contempla el Procedimiento para educación escolar y formación laboral.

Para llevar el control de este procedimiento se utilizarán los siguientes registros:

- Registro 008 Incorporación al entorno social
- Registro 001 Documentos de la entidad de abrigo temporal
- Expediente del NNA





# PROCEDIMIENTO EDUCACIÓN Y FORMACIÓN LABORAL



## **14. Procedimiento educación escolar y formación laboral.**

### **14.1 Objetivo**

Asegurar que todos los NNA reciban educación escolar y formación laboral de acuerdo a su edad, capacidad y necesidades.

### **14.2 Responsable de ejecución**

Persona encargada de la educación escolar (director/a docente o pedagogo/a) y persona encargada de la formación laboral (director/a de talleres) en la entidad de abrigo temporal.

### **14.3 Responsable de la supervisión**

CNA, SBS  
MINEDUC, según su mandato legal.  
PGN puede participar.

### **14.4 Prácticas operativas mínimas**

#### **1) Educación escolar.**

- a. Evaluación de necesidades educativas e inscripción. Las entidades de abrigo deben establecer el ciclo escolar del NNA, en los primeros 20 días a partir de su ingreso. Para su ubicación se deben consultar los certificados de grados aprobados por el Ministerio de Educación (MINEDUC). Si no se cuenta con esta información, se debe realizar una evaluación para determinar el grado escolar que le corresponde y hacer los trámites respectivos para la validación. En el caso de adolescentes mayores sin educación, debe ubicárseles en programas educativos por madurez, a fin de buscar su nivelación escolar.

El o la directora de la entidad de abrigo temporal debe solicitar, al Supervisor/a Educativo del Distrito, la evaluación del NNA para su proceso de nivelación de cursos. Este último define al subsistema escolar que debe ingresar, pudiendo ser educación formal o educación extra-escolar -Programa de Educación Acelerada (PEA), Programa de Educación Acelerada para Adolescentes (PEAC) y Programa de Educación Acelerada Bilingüe (PEAB).

Los certificados de educación deben ser solicitados a la Dirección Departamental de Educación de la región donde el NNA ha residido. Cuando los NNA se encuentran en sobre edad al grado que les corresponde, debe iniciar su proceso escolar a través del PEA, PEAC o PEAB.

Cuando los NNA no cuentan con certificado de nacimiento, puede ser inscrito en el sistema escolar con el documento de identificación de su tutor/a (director/a o administrador/a de la entidad de abrigo), mientras se regulariza su situación.

- b. Centros educativos. Los NNA deben integrarse en el contexto escolar más adecuado a sus edades, necesidades y capacidades. Siempre que sea posible, los NNA deben cursar sus estudios en centros educativos externos a las entidades de abrigo temporal, para introducirlos en una vida comunitaria que aporte a su vida personal. En estos casos, las entidades de abrigo deben coordinarse con los centros educativos para lograr el apoyo necesario para los NNA. Además, deben cumplir con las responsabilidades, que en otros casos corresponde a la familia: asistencia a reuniones, recoger notas, participar de actividades recreativas, etcétera. La coordinación con los centros educativos debe incluir:
- El encargado del área educativa de la entidad de abrigo temporal debe comunicarse con su homólogo en el centro educativo para dar a conocer la situación del NNA (plan de vida, uso medicamentos, participación del NNA en actividades complementarias –deportivas, artísticas, culturales, sociales, científicas y otras-), que contribuya a una mejor incorporación y desarrollo.
  - Pasado un mes de la incorporación del NNA al centro educativo, debe conocerse su respuesta a esta situación.
  - En las reuniones mensuales con el personal docente debe establecerse el rendimiento, adaptación y comportamiento del NNA; y dar seguimiento puntual a sus orientaciones y sugerencias. En la medida de las posibilidades debe involucrarse a las familias cuando el objetivo del abrigo temporal sea la reunificación familiar.
  - Proporcionar la atención especializada y material para los refuerzos de materias que sean necesarios.
  - Las entidades de abrigo temporal deben incluir en el Proyecto Educativo Institucional (PEI) un sistema de tutorías para fortalecer el proceso educativo de los NNA que asisten a centros educativos externos.
- c. Hogares temporales con actividad escolar. El servicio de educación escolar debe estar reconocido legalmente por la resolución de creación y funcionamiento del centro educativo, emitido por la Dirección Departamental de Educación de la región. Así como el dictamen favorable que acredita y certifica el Proyecto Educativo Institucional (PEI), aprobado por la Dirección de Acreditación y Certificación (DIGEACE) del MINEDUC.

Las entidades de abrigo temporal deben incluir en el PEI:

- Presentación de la institución
- Justificación del proyecto educativo
- Misión y visión del centro educativo
- Malla curricular (currículum nacional base –CNB)
- Carga horaria
- Reglamento de evaluación
- Manual de convivencia
- Líneas y plan de acción

Las entidades de abrigo temporal deben llevar un record de los grados aprobados y elaborar anualmente un plan educativo individual para los NNA, que incluya:

- La descripción de las metas de los NNA, de acuerdo a su edad y desarrollo de capacidades. La elaboración de metas debe hacerse conjuntamente con los NNA, si su edad lo permite.
  - Certificados de grados aprobados.
  - Record de evaluación.
  - Orientación vocacional en el caso de adolescentes de 16 años en adelante.
- d. Créditos escolares. Las certificaciones, diplomas y títulos de estudios de los NNA deben estar en los expedientes de los mismos. Cuando finaliza el abrigo temporal, la documentación debe ser entregada a la familia biológica, ampliada o adoptiva o al representante legal de la entidad de abrigo al que será trasladado. O bien, al adolescente si cumplió la mayoría de edad. Una copia debe ser conservada por la entidad de abrigo temporal indefinidamente. En el caso de que la entidad de abrigo cierre, los expedientes deben ser entregados al CNA.
- e. Organización del espacio físico y recursos. Las entidades de abrigo deben disponer de un ambiente y los recursos necesarios (personal docente o pedagógico, materiales didácticos, mobiliario, papelería, computadoras, etcétera) para que los NNA puedan dar seguimiento a sus tareas escolares en un ambiente de tranquilidad. También deben favorecer horarios para el estudio y realización de tareas escolares; y contar con docentes que se encarguen de estimular a los NNA y supervisar las tareas diariamente, a fin de conseguir hábitos de estudio. Es importante, cuando los NNA estudien en centros educativos ajenos a la entidad de abrigo, que se faciliten las relaciones con sus compañeros/as de estudio.
- f. Relación con la Dirección Departamental de Educación (DIDEDUC). Las entidades de abrigo temporal deben trabajar activamente con las autoridades de la DIDEDUC para garantizar la educación escolar de los NNA. Las entidades de abrigo están en la libertad de utilizar centros educativos del entorno comunitario, buscar alianzas con empresas privadas, organizaciones no gubernamentales y cooperación internacional para subsidiar los gastos escolares, siempre y cuando la educación escolar que se brinde esté regida por el MINEDUC.

## 2) **Formación para el trabajo.**

a. Orientación laboral. Las entidades de abrigo temporal deben estimular la incorporación de adolescentes a la actividad laboral formal, pero nunca en detrimento de su educación escolar, la cual deben completar. En este sentido, la formación laboral debe complementar la educación escolar, nunca sustituirla. La orientación laboral debe dirigirse hacia:

- Los intereses, habilidades, aptitudes y comportamientos adolescentes, los cuales

deben ser analizados por éstos con la asesoría de personal calificado.

- La adquisición de trabajo formal para mantenerlo y desempeñarlo con calidad.
- La independencia económica y el sentido de superación.

La orientación laboral también debe ser apoyada desde los centros educativos, cuando la educación escolar se realiza fuera de las entidades de abrigo temporal.

La orientación laboral debe iniciar cuando las y los adolescentes cumplen 16 años.

b. Formación laboral. Los aspectos que deben cubrir las entidades de abrigo temporal en relación a la formación laboral son:

- Evaluación de las competencias y limitaciones de cada adolescente en relación al mercado laboral. Dicha actividad debe ser realizada conjuntamente con la o el adolescente.
- Identificación amplia de ocupaciones laborales disponibles y su descripción, para que las y los adolescentes puedan elegir.
- Planificación conjunta con el o la adolescente sobre sus metas laborales y las tareas que necesita realizar para conseguirlas.
- Apoyo para obtener experiencias pre-laborales, como por ejemplo, prácticas supervisadas.
- Enseñanza de comportamientos laborales apropiados, autoevaluación de la ejecución del trabajo, habilidades específicas para el desempeño laboral.
- Apoyo en la búsqueda de empleo formal, una vez terminada su formación laboral. Cuando la o el adolescente continúe bajo cuidado temporal, se debe supervisar su desempeño, cumplimiento y adecuada administración de su dinero.

c. Relación de educación formal y formación laboral. En el sistema de educación formal existe carreras que incluyen formación laboral que pueden ser priorizadas para adolescentes que deseen cursarlas. Esta educación la ofrecen los Institutos Nacionales de Educación Básica (INEB) e Institutos Nacionales de Educación Diversificada (INED), que otorgan los títulos de Bachiller en Ciencias y Letras o Perito Industrial y en Comunicación.

d. Relación con institutos o empresas de formación laboral. Las entidades de abrigo temporal deben buscar alianzas con institutos o empresas para garantizar la orientación y formación laboral de los adolescentes, como por ejemplo con el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP). Las entidades de abrigo temporal deben asegurar que la formación laboral garantice su salud,

integridad y seguridad.

- e. Actividades laborales. Cuando la edad de las y los adolescentes lo permita, éstos podrán realizar labores apropiadas dentro de las entidades de abrigo temporal o fuera de éstas para probar sus habilidades y lograr su motivación. La labor que realicen no deben constituir tareas cotidianas, sino estar claramente diferenciados (secretaría, recepción, contabilidad, carpintería, panadería, agricultura, administración, electricidad, mecánica) y recibir la remuneración económica correspondiente. Asimismo, deben ser enseñados a administrar sus recursos monetarios: gasto y ahorro del dinero que ganan.
- f. Relación con el Ministerio de Trabajo (MINTRAB). Las entidades de abrigo temporal pueden buscar el apoyo del MINTRAB para que las y los adolescentes asistan a un taller de preparación para el trabajo. De esta manera, obtendrán un carnet válido por un año para acceder a la red de empleos y buscar una ubicación laboral. La supervisión la brinda el MINTRAB para garantizar los derechos de la adolescencia.
- g. Relación con centros de estudios superiores. Las entidades de abrigo temporal deben dar prioridad a una orientación laboral que motive la continuación de los estudios superiores. En este sentido, pueden abocarse a centros de estudios técnicos, superiores y universidades nacionales y privadas para solicitar becas o facilidades económicas para las y los adolescentes, cuyo interés sea la educación superior.

### 14.5 Registro

Para llevar el control de este procedimiento, se utilizarán los siguientes documentos:

- Registro 008 Incorporación al entorno social
- Registro 001 Documentos de la entidad de abrigo temporal
- Expediente del NNA





# JUEGO Y OCUPACIÓN DEL TIEMPO DE OCIO





## **Capítulo 13. Juego y ocupación del tiempo de ocio.**

### **13.1 Estándar**

Los NNA disfrutan de experiencias de juego y ocio para lograr un equilibrio individual y social que se refleja en su buena salud y calidad de vida.

### **13.2 Política**

Las entidades de abrigo temporal deben dar prioridad a la recreación de los NNA, considerándola un componente esencial en el crecimiento intelectual, emocional y social de los mismos. La recreación debe incluir actividades y situaciones de diversión, relajación y entretenimiento.

### **13.3 Procedimiento**

El director/a, la persona encargada de la educación, el psicólogo/a y el personal a cargo de la atención directa del NNA, deben organizar espacios de juego y ocio para que los NNA participen libremente, de acuerdo a sus intereses y preferencias. La recreación debe permitirles encontrar placer, felicidad, comodidad, aprendizaje y convivencia activa. Pero también, bajar los niveles sociales de estrés, violencia e individualismo.

Las entidades de abrigo temporal deben aprovechar los espacios cerrados y abiertos propios, como las salas y áreas de juego al aire libre e identificar espacios comunitarios, públicos o privados, para la recreación de los NNA. De esta manera, deben promover actividades en parques, plazas o en la naturaleza y hacer partícipes a los NNA de las actividades artísticas, musicales, teatrales, de comunicación, cine, tecnología y manuales.

### **13.4 Documento**

Para llevar el control de este procedimiento, se utilizarán los siguientes documentos:

- Registro 008 Incorporación al entorno social
- Registro 006 Instalaciones





**PROCEDIMIENTO  
JUEGO Y OCUPACIÓN  
DEL TIEMPO DE OCIO**



## 15. Procedimiento juego y ocupación del tiempo de ocio

### 15.1 Objetivo

Procurar al NNA experiencias de juego en su vida cotidiana para favorecer su desarrollo físico, cognitivo, emocional y social, así como el gozo de su tiempo libre.

### 15.2 Responsables de ejecución

Director/a, encargado/a de la educación o pedagogo/a, psicólogo/a y personal a cargo de la atención directa del NNA de la entidad de abrigo temporal.

### 15.3 Responsables de la supervisión

CNA y SBS.

### 15.4 Prácticas operativas mínimas

- 1) **Actividades recreativas y culturales.** Estas deben ser parte de la vida cotidiana de los NNA y de la organización diaria de las entidades de abrigo temporal. Las actividades recreativas deben:
  - a. Ser organizadas por personal calificado.
  - b. Activar el cuerpo y mantener el equilibrio mental de los NNA para bajar el estrés, angustia y/o ansiedad que genera el abrigo temporal, la separación familiar, el maltrato y el abandono.
  - c. Buscar las actividades y grupos adecuados a las necesidades, características e intereses de los NNA, motivando su participación, pero no obligándolo. Los NNA deben participar en actividades dirigidas y espontáneas.
  - d. Potenciar actividades recreativas físicas y culturales.
  - e. Incorporar al NNA en actividades sociales, culturales, deportivas y otras para facilitar sus relaciones interpersonales y evitar la ruptura con los contextos sociales propios de su edad.
  - f. Permitir el manejo y la resolución de conflictos para un mejor desarrollo del NNA.
  - g. Brindar sensación de gozo y satisfacción.
  - h. Ser reguladas en su tiempo de ejecución, especialmente cuando se trate del uso de la televisión, las computadoras y los videojuegos.
- 2) **Actividades espirituales.** Las entidades de abrigo temporal deben propiciar la atención espiritual de NNA, basándose en el respecto a la dignidad de la persona, a la diversidad de toda índole y a principios que fomenten la valoración del individuo y la colectividad. Las y los adolescentes deben tener la oportunidad de participar o no de actividades acordes a sus creencias espirituales.
- 3) **Autonomía.** Las entidades de abrigo temporal deben tener en cuenta que los NNA requieren de tiempo libre diario sin la dirección de una persona adulta,



para formar su capacidad de organizar su tiempo libre de forma autónoma. Los NNA deben recibir orientación sobre las posibilidades de satisfacción en la recreación y utilización del tiempo de ocio. También deben recibir información sobre las diferentes actividades que pueden realizar y cómo acceder a éstas, ayudándolos a crear aficiones.

### **15.5 Registro**

Para llevar el control de este procedimiento, se utilizarán los siguientes documentos:

- Registro 008 Incorporación al entorno social
- Registro 006 Instalaciones



# **NNA CON NECESIDADES ESPECIALES**





## Capítulo 14. NNA con necesidades especiales.

### 14.1 Estándar

Los NNA con necesidades especiales reciben el cuidado adecuado para potenciar su desarrollo integral.

### 14.2 Política

Las entidades de abrigo temporal deben disponer del acondicionamiento físico, programas especiales –de educación, rehabilitación psicomotora, psicológica o médica- y personal calificado que ayuden a los NNA con necesidades especiales, a desarrollar todas sus destrezas en la mayor medida posible.

### 14.3 Procedimiento

El equipo multidisciplinario debe contar con un modelo de atención integral para NNA con necesidades especiales, de acuerdo a las posibilidades del NNA como sujeto de aprendizaje y no en sus limitaciones.

### 14.4 NNA con necesidades especiales

Los NNA con necesidades especiales son aquellos que padecen de alguna enfermedad crónica o enfrentan una situación determinada que afecta o limita su capacidad para desarrollar actividades propias de su edad, lo que requiere de un cuidado y atención más frecuente y especializada. Entre las necesidades especiales se tiene: el autismo, la depresión infantil, la dislexia, la esquizofrenia infantil, la hiperactividad infantil, el labio leporino, las fobias, las alergias, el asma, el cáncer, el VIH/sida, la diabetes, la ceguera, la sordera, los sordomudos y tartamudos, la obesidad infantil, el paladar hendido, el síndrome de Down, el abuso y violación sexual, la deficiencia cognitiva, la parálisis cerebral, la paraplejia y cuadriplejia, las amputaciones y otras. También deben considerarse como factores de riesgo el nacimiento prematuro o con bajo peso, problemas de vista y oído, exposición prenatal a drogas, alcohol o tabaco, mala nutrición o dificultad al comer, exposición a sustancias tóxicas y factores ambientales, así como el maltrato y el abandono.

### 14.5 Documento

Para llevar el control de este procedimiento, se utilizarán los siguientes documentos:

- Modelo de Atención Integral para NNA con Necesidades Especiales
- (El tema es transversal en los registros)





**PROCEDIMIENTO PARA  
ATENCIÓN DE NNA CON  
NECESIDADES ESPECIALES**



## **16. Procedimiento para atención de NNA con Necesidades especiales**

### **16.1 Objetivo**

Proporcionar los cuidados regulares que requieren los NNA con necesidades especiales: rehabilitación psicomotora o psicológica-, asegurar el desarrollo de destrezas para satisfacer sus necesidades individuales y promover su desarrollo integral.

### **16.2 Responsable de ejecución**

Equipo multidisciplinario de la entidad de abrigo temporal.

### **16.3 Responsable de la supervisión**

CNA y SBS.

### **16.4 Prácticas operativas mínimas**

- 1) **Preparación de la admisión.** Con base en la información proporcionada por el Juzgado y la PGN, las entidades de abrigo temporal deben planificar y organizar cuidadosamente la acogida de NNA de acuerdo a necesidad especial que presente. Los primeros cinco años de vida del NN con necesidad especial son muy importantes, así que cuanto antes se identifique y defina su condición, antes podrá recibir atención especializada. Todos los NNA con necesidades especiales deben tener su plan de vida, el cual debe ser promovido por el psicólogo/a, el educador/a y la persona a cargo directo del NNA, con el apoyo del resto del equipo multidisciplinario. Entre sus funciones estará revisar el progreso y obstáculos de cada NNA y proveer recomendaciones y acciones que conduzcan a su desarrollo.
- 2) **Cuidado.** Las entidades de abrigo temporal que acogen a NNA necesidades especiales deben elaborar un Modelo de Atención Integral para este perfil de NNA, que tenga como objetivo mejorar su calidad de vida. El modelo debe incluir la evaluación pediátrica, psicomotriz, psicológica, nutricional y educacional, la investigación de los antecedentes del NNA y asegurar su inclusión y participación en las actividades cotidianas y las que fortalezcan su autonomía.
- 3) **Formación educativa.** Las entidades de abrigo temporal deben brindar

la oportunidad de educar a los NNA necesidades especiales, con el objetivo de ayudarlos a ser tan independientes como sea posible. Para esto se requiere que el equipo multidisciplinario planifique la educación de cada NNA de acuerdo a factores específicos como el estado de salud, el grado cognitivo, la energía física, la capacidad para manejar las demandas sensomotrices, los niveles de excitación y comunicación, entre otros. También las entidades de abrigo temporal pueden recurrir a centros especializados para NNA necesidades especiales, que pueden brindar una mejor oportunidad de educación o complementen sus programas de atención residencial.

- 4) **Instalaciones adecuadas.** Las entidades de abrigo temporal deben acondicionar sus instalaciones, incluida el área de juego al aire libre, para las necesidades especiales que atiendan.
- 5) **Formación del personal.** Las entidades de abrigo temporal, que atiendan NNA con necesidades especiales, deben formar a todo su personal sobre el cuidado y atención para responder eficazmente a sus necesidades especiales. También debe crear redes de apoyo para brindar mayores oportunidades de desarrollo a los NNA especiales e intentar su inserción a la vida cotidiana, conforme lo permita su capacidad.

### 16.5 Registro

Para llevar el control de este procedimiento, se utilizarán los siguientes documentos:

- Modelo de Atención Integral para NNA con Necesidades Especiales
- (El tema es transversal en los registros)



# CONVIVENCIA ARMÓNICA Y FINALIZACIÓN DE LA ACOGIDA Y SEGUIMIENTO





## Capítulo 15. Convivencia armónica y finalización de la acogida y seguimiento.

### 15.1 Estándar

Los NNA y el personal tienen una relación de convivencia armónica.

Los NNA están respaldados por un proceso de finalización de la acogida planificada y ejecutada de forma exhaustiva.

### 15.2 Política

Las entidades de abrigo temporal deben tener sus propias normas de convivencia, de acuerdo a una metodología de trabajo que potencie las relaciones basadas en el principio de respeto mutuo. La intervención ante comportamientos inadecuados de los NNA, debe ser coherente y dirigida a motivar y concienciar sobre los comportamientos adecuados, el desarrollo del autocontrol y la autonomía. Dichas intervenciones deben darse en el marco del respeto a los derechos humanos.

La salida del NNA de la entidad de abrigo temporal no debe responder a situaciones emergentes ni de conflictos. La entidad de abrigo temporal debe considerar la preparación de la salida como uno de los objetivos principales del cuidado temporal. Esto significa que la preparación debe iniciar con la admisión del NNA y debe ser parte de su plan de vida. Así mismo, se debe prever el seguimiento de los NNA que han finalizado la acogida, con el objeto de proteger sus derechos y dicha protección y seguimiento deben estar a cargo de las instituciones del Estado creadas para el efecto.

### 15.3 Procedimiento

La dirección y/o la administración, con el apoyo del equipo multidisciplinario, deben disponer de un marco normativo para la entidad de abrigo temporal, que regule la convivencia entre los NNA y entre éstos y el personal. Este marco normativo debe regular también la acción disciplinaria, que debe entenderse como un proceso educativo por el cual el personal enseña a los NNA a comportarse de acuerdo a las normas sociales.

La normativa debe estar recogida en un Reglamento de Régimen Interno de la entidad de abrigo temporal.

El psicólogo/a, trabajador/a social y abogado/a de las entidades de abrigo temporal deben organizar y planificar todas las tareas, actuaciones o trámites que supone la salida del NNA con tiempo, de tal manera que la desvinculación se produzca en las condiciones óptimas. La preparación de la salida debe involucrar al equipo multidisciplinario de la entidad de abrigo temporal y al NNA, y fundamentarse en las evaluaciones psicológicas continuadas, realizadas por el psicólogo/a durante la acogida, que establecen los progresos del NNA. La finalización de la acogida implica trabajar la integración del NNA al contexto comunitario, la cual inicia con la formulación del proyecto de vida y plan de vida y se concluye con un plan de

seguimiento para asegurar una convivencia exitosa.

#### *15.3.1 Motivos de la salida*

Las salidas previstas de un NNA de la entidad de abrigo temporal son: reunificación familiar, ubicación en familia sustituta, adopción, traslado de entidad de abrigo e independencia por mayoría de edad, muerte o evasión.

#### *15.3.2 Seguimiento de la salida*

El Juzgado de la Niñez y Adolescencia y la PGN son los responsables del seguimiento a los NNA que se han reunificado con su familia de origen o que son trasladados a otra entidad de abrigo temporal. El seguimiento para los casos de adopción está a cargo del CNA y los casos de vida independiente los lleva a cabo la entidad de abrigo temporal. En el caso de muerte o evasión, las entidades de abrigo temporal serán las responsables de notificar a los Juzgados de Niñez competentes y al CNA, adjuntando documentos que respalden dicha situación.

### **15.4 Documento**

Para llevar el control de este procedimiento, se utilizarán los siguientes documentos:

Para la convivencia armónica:

- Registro 001 Documentos de la entidad de abrigo temporal
- Reglamento de Régimen Interno de la entidad de abrigo temporal.
- Registro de denuncias y quejas

Para la finalización de la salida.

- Registro 002 Admisión y finalización de la acogida
- Expediente del NNA



# PROCEDIMIENTO PARA UNA CONVIVENCIA ARMÓNICA



## 17. Procedimiento para una convivencia armónica

### 17.1 Objetivo

Motivar una convivencia equilibrada y de respeto entre NNA.

Conseguir que el personal de las entidades de abrigo temporal se incline por una disciplina que respete la dignidad de los NNA, pero que al mismo tiempo enseñe sobre el control y la obediencia para una convivencia armónica entre NNA y personal.

### 17.2 Responsable de ejecución

Director/a, administrador/a, equipo multidisciplinario y personal a cargo directo del NNA.

### 17.3 Responsable de la supervisión

CNA, SBS.  
PGN puede participar.

### 17.4 Prácticas operativas mínimas

- 1) **Normas básicas.** Las entidades de abrigo temporal deben potenciar relaciones basadas en:
  - La comunicación honesta y respetuosa.
  - El fortalecimiento de la confianza del NNA y su entendimiento.
  - El respeto a la individualidad, integridad, dignidad, opiniones y creencias del NNA.
  - El respeto a los espacios de estudio y recreación de sus pares.
  - El respeto a la dignidad y función del personal que trabaja, reside o colabora.
  - La confidencialidad en las intervenciones.
  - La no discriminación ni exclusión de ningún NNA por razones de sexo, etnia, religión, clase social o preferencia sexual.
  - El cuidado y utilización adecuados de los bienes e instalaciones.
  - El respeto de las pertenencias ajenas y el cuidado de las propias.
  - El aprendizaje de habilidades pacíficas y la resolución de conflictos.
  
- 2) **Disciplina de los NNA.** Las entidades de abrigo temporal deben adoptar una política de disciplina. Esta política debe establecer que los NNA no pueden ser sujetos de medidas disciplinarias fuertes, humillantes, aterrorizantes, denigrantes ni asociadas con la comida, el descanso, el sueño, el ejercicio físico, el uso del servicio sanitario, la privación de contacto familiar o social, la privación de medicina y educación. Está prohibido pegar o infligir castigos físicos. El personal debe firmar un compromiso de cumplimiento de la política de disciplina y atenerse a las sanciones respectivas. Una copia debe ser entregada al CNA durante el

trámite de la autorización, otra copia debe quedar archivada en las entidades de abrigo temporal y otra entregada al firmante. La política de disciplina debe hacer constar los actos que constituyen una violación a los derechos de los NNA. Entre las medidas disciplinarias aceptadas se tienen:

- La restricción o privación de privilegios como la televisión, uso de computadoras o videojuegos,
- Asignación de trabajos adicionales planificados (tenerlos previstos), los cuales deben ser constructivos-educativos y de acuerdo a la edad y capacidad del NNA.
- La separación del grupo con la finalidad de recuperar el control, de acuerdo a las edades. (tiempo fuera).
- La confiscación de cualquier objeto o sustancia peligrosa o potencialmente peligrosa.

Las entidades de abrigo temporal pueden elaborar un cuadro de conducta individual que sirva para corregir conductas no deseadas. La evaluación debe estar a cargo del psicólogo/a, pedagogo o docente, que además debe promover la retroalimentación y la motivación al cambio de los NNA.

- 3) **Sugerencias, denuncias y quejas.** Las entidades de abrigo temporal deben implementar un sistema de sugerencias, denuncias y quejas, que permita a los NNA expresar su situación ante un caso de inconformidad con el trato verbal o físico por parte del personal. Este sistema debe garantizar la seguridad del NNA, no siendo objeto de castigos y reprimendas por haber expresado su opinión. Las entidades de abrigo temporal deben colocar uno o varios buzones en diferentes puntos y llevar un record de las manifestaciones de los NNA y las acciones tomadas para mejorar la situación expuesta. También los NNA deben estar informados sobre los teléfonos para denunciar casos de maltrato o violencia a la PNC, MP y PGN. Dichos teléfonos deben estar en lugares visibles en la entidad de abrigo temporal.

### 17.5 Registro

Para llevar el control de este procedimiento, se utilizarán los siguientes documentos:

- Registro 001 Documentos de la entidad de abrigo temporal
- Reglamento de Régimen Interno de la entidad de abrigo temporal.
- Registro de denuncias y quejas

A photograph of a woman with dark hair and red-rimmed glasses, wearing a white sweater, holding a young child. The child is wearing a white turtleneck and a green and white floral patterned dress. A man with short grey hair, wearing a dark blue jacket over a striped shirt, stands to the right, smiling. They are in a room with a green wall decorated with white and yellow spots, and a window with red and white panes. The image has a curved orange border at the top and a yellow border at the bottom.

**PROCEDIMIENTO PARA  
LA FINALIZACIÓN DE LA  
ACOGIDA Y SEGUIMIENTO**



## **18. Procedimiento para la finalización de la acogida y seguimiento.**

### **18.1 Objetivo**

Lograr la transición del NNA a su nuevo contexto de una manera tranquila, informada y segura y proteger sus derechos humanos a través de un seguimiento institucional.

### **18.2 Responsable de ejecución**

Psicólogo/a y trabajador/a social de la entidad de abrigo temporal.

### **18.3 Responsable de la supervisión**

CNA y SBS.  
OJ y PGN conforme a sus mandatos legales.

### **18.4 Prácticas operativas mínimas**

- 1) Preparación de la salida. Para una preparación adecuada se debe:
  - Trabajar la transición de un contexto a otro con los NNA, familias y comunidad.
  - La transición debe formar parte del plan de vida y ser transversal a éste.
  - Responder al objetivo final establecido en el proyecto de vida: reunificación familiar, adopción, traslado de entidad de abrigo temporal y vida independiente.
  - En los casos de reunificación familiar, capacitar a la familia para atender adecuadamente al NNA y a éste para la reunificación.
  - En los casos de adopciones, preparar al NNA para vivir con una nueva familia y a ésta para la bienvenida.
  - En los casos de traslado, preparar al NNA para integrarse a otra entidad de abrigo temporal.
  - Capacitar al adolescente para una vida económicamente independiente.
  - En los casos de reunificación familiar, adopción o cambio de entidad de abrigo, asegurar la conclusión del ciclo escolar en el centro donde lo esté cursando o el traslado a otro centro educativo donde pueda finalizar el ciclo.
  - En estos mismos casos, asegurar la conclusión de la formación laboral de adolescentes en el centro donde lo está cursando o el traslado a otro donde pueda finalizar su formación a través de la equivalencia de cursos.

En relación a los NNA, las entidades de abrigo temporal deben:

- Transmitir mensajes de integración a esos nuevos contextos y entrenarlos para su nueva vida, según su edad y capacidad. En la medida de lo posible involucrar a la familia –biológica o adoptiva- o nuevos educadores en el proceso de transición.
- Reforzar los aspectos cotidianos que promuevan su autonomía, autoestima y modelos familiares y cotidianos, evitando los aspectos institucionales.
- Hablar con el NNA sobre su salida, de tal manera que comprenda porque debe desvincularse de la entidad de abrigo. Estos diálogos pueden ayudarlo a dar un sentido de continuidad a su vida. Asimismo, animarlo a llevar consigo objetos que puedan representarle un recuerdo agradable.
- Organizar la documentación y realizar las acciones administrativas y legales correspondientes a la salida. Preparar los originales del expediente del NNA para ser entregados. Una copia debe quedar en la entidad de abrigo temporal de forma indefinida.
- Asegurar que dispondrá del apoyo necesario en la nueva ubicación.
- Permitir y motivar el vínculo con la entidad de abrigo temporal, especialmente con sus pares (visitas, cartas, correos electrónicos, celebraciones de cumpleaños), cuando sea legal, conveniente y del interés del NNA.
- Informar de la salida del NNA a sus pares, al personal y en los ámbitos en los que participaba.
- Llevar a cabo un acto de despedida con sus pares, personal y personas que sean importantes para el NNA.

2) **Reunificación familiar.** La entidad de abrigo temporal debe ayudar al NNA en la transición hacia la reunificación. Debe estimular la confianza, reducción del estrés, manejo de la nueva situación y aprendizaje de habilidades que permitan su autonomía y refuercen su responsabilidad. Debe proporcionar al NNA y su familia la información, orientación y apoyo para resolver las dificultades, pero sin generar la dependencia social. Las entidades de abrigo temporal deben tomar en cuenta los siguientes criterios para la reunificación familiar:

- Los contactos con el NNA han sido regulares y positivos.
- Los problemas que generaron la separación fueron resueltos parcial o totalmente.
- La continuidad de las relaciones familiares, sociales, educativas y culturales en la vida del NNA.

- La conservación del espacio del NNA y sus pertenencias dentro de la casa, así como su rol dentro de la familia.
- La participación activa de la familia en el desarrollo del plan de vida del NNA.

La situación de la familia y el NNA debe ser reportada por escrito al Juzgado de Niñez y Adolescencia, para que la decisión judicial sea la adecuada y no poner en riesgo la integridad y vida del NNA. Por su parte, la PGN debe garantizar al NNA un medio de comunicación en situaciones de riesgo o maltrato y asegurar su seguimiento para resguardar su integridad física y su vida.

3) **Adopción.** Las entidades de abrigo temporal deben preparar a los NNA para la adopción, buscando disminuir su inseguridad y temores, especialmente en aquellos que llevan tiempo institucionalizados o con experiencias de colocación fallidas. Es importante una comunicación constante que posibilite al NNA la expresión de sus sentimientos, expectativas, miedos, incertidumbres, conflictos y lealtades que genera ese nuevo contexto familiar.

Para favorecer el éxito de la adopción es importante:

- Promover la participación del NNA en el proceso de decisión y un período de acoplamiento con la nueva familia –visitas, salidas, pláticas-. La participación y toma de decisiones depende de la edad y capacidad del NNA.
- Planificar los momentos, duración y ambientes propicios para los encuentros entre el NNA y la familia para un conocimiento progresivo.
- Apoyar al NNA antes y después de los encuentros con la familia para favorecer sus expresiones y hacer que se sienta comprendido, de acuerdo a su edad y capacidad.
- Proporcionar información del NNA a la familia sobre sus características, antecedentes familiares, necesidades, intereses y otros que puedan favorecer su integración y desarrollo.

El CNA debe garantizar al NNA un medio de comunicación en situaciones de riesgo o maltrato y asegurar su seguimiento para resguardar su integridad física y su vida.

4) **Traslado de entidad de abrigo temporal.** Todo cambio de entidad de abrigo debe haber sido valorada por el Juzgado de Niñez y Adolescencia, con base en un informe presentado por la entidad de abrigo donde el NNA reside. Este debe informar al CNA sobre la decisión judicial. Los cambios serán requeridos cuando otra entidad de abrigo temporal pueda proporcionar una atención más acorde a las necesidades del NNA según su edad, sexo, necesidad especial o condiciones -adolescentes embarazadas, madres, drogodependientes y otras-.

Las siguientes recomendaciones deben considerarse para promover cambios:

- Valorar ventajas y desventajas del cambio, evitando cambios innecesarios o cambios acumulativos que producen pérdidas y rupturas en la historia personal de los NNA.
- Estudiar el cambio de NN pequeños pues necesitan figuras referenciales estables.
- Evitar los cambios repentinos y bruscos. Es decir, que los cambios deben ser planificados y haber un período de transición que permita al NNA asimilar la disposición e imaginar cómo será su vida en el nuevo contexto. Asimismo, conocer ese nuevo espacio, el personal y sus pares, acompañado de la persona que le brinda atención directa. Debe tener la oportunidad de decir lo que siente y piensa, recibiendo la orientación debida.

5) Independencia. Las entidades de abrigo temporal deben preparar a las y los adolescentes para una vida independiente cuando el resultado de la evaluación biopsicosocial haya indicado esta salida. Los criterios más comunes para indicar la independencia son:

- La convivencia del adolescente con su familia no es viable. Por ejemplo, la familia no garantiza su seguridad y desarrollo, el acogimiento familiar terminaría en ruptura, el NNA no desea volver.
- La convivencia del adolescente con otra familia no es conveniente.
- El o la adolescente tiene 13 años y debe preparársele para una vida autónoma. Casos de especial atención deben ser aquellos adolescentes que no muestran madurez social y/o afectiva. La vida autónoma refiere la conclusión de su educación escolar (inclusive por madurez) y formación laboral a partir de los 16 años cumplidos.

El criterio principal para la salida del adolescente de la entidad de abrigo es que haya conseguido su autonomía económica para vivir en forma independiente y digna. Cuando llegan a la mayoría de edad y no sean autosuficientes, las entidades de abrigo temporal deben apoyarlos para que se sitúen en contextos seguros donde puedan continuar preparándose para una vida independiente.

También deben ser considerados programas para la transición a la vida adulta. El cierre del caso debe estar precedido por la prueba fehaciente de que los o las adolescentes son capaces de vivir con independencia económica y sin riesgos.

Algunos de los apoyos que pueden ser proporcionados a estos adolescentes son:

- Económico para el alojamiento, sostenimiento y formación (becas).
- Formación para su inserción laboral. En el caso de adolescentes con habilidades desarrolladas, orientación para continuar con su formación.
- Oportunidades laborales concretas.
- Oportunidades de estudios superiores con oportunidad laboral.
- Redes sociales que faciliten su integración.

6) **Seguimiento.** La finalización de la acogida temporal debe estar monitoreada por las instituciones del Estado a cargo de la protección de la infancia y la adolescencia y por las entidades de abrigo temporal, de la siguiente manera:

- La PGN dará seguimiento a las finalizaciones de acogida temporal por reunificación familiar y traslado de entidad de abrigo, durante dos años.
- El CNA dará seguimiento a las finalizaciones de la acogida temporal por adopción, durante dos años.
- Las entidades de abrigo temporal apoyarán el seguimiento a las finalizaciones de acogida por incorporación de adolescentes a una vida independiente.

## 18.5 Registro

Para llevar el control de este procedimiento, se utilizarán los siguientes documentos:

- Registro 002 Admisión y finalización de la acogida
- Expediente del NNA



# CNA

*Consejo Nacional de Adopciones*

**Avenida Reforma 6-64 zona 9  
Edificio Plaza Corporativa Reforma  
Torre I, 2do. y 3er. nivel**



**PBX (502) 2415-1600**

**cna@cna.gob.gt**

**[www.cna.gob.gt](http://www.cna.gob.gt)**

ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA LA ATENCIÓN DE NNA EN ENTIDADES DE ABRIGO TEMPORAL