



ALDEAS  
INFANTILES SOS  
CHILE

E-mail: [recepcion@aldeasinfantiles.cl](mailto:recepcion@aldeasinfantiles.cl)

Av. Los Leones 382 Of. 501  
Santiago de Chile  
Tel. 56228798000

# INFORME ANUAL 2019

Preparado por:  
Carlos Aracena  
Director Nacional

Aldeas Infantiles SOS Chile

Febrero, 2020



## Índice

<b>Sección UNO: Informe Anual</b> .....	<b>3</b>
<b>Resumen de las actividades de Aldeas Infantiles SOS en Chile en 2019</b> .....	<b>4</b>
Breve caracterización de la niñez en Chile .....	4
Resumen de las actividades de Aldeas Infantiles SOS en Chile 2019 .....	10
<b>Calendario de eventos principales para el año 2020</b> .....	<b>26</b>
Fechas de las reuniones de la Junta Directiva .....	26
Fechas de las reuniones de los altos cargos de la plantilla .....	26
Plazos para otros eventos de importancia que puedan estar planeados .....	26
<b>Sección DOS: Estadísticas</b> .....	<b>27</b>
<b>Formulario para miembros del directorio de la asociación nacional</b> .....	<b>28</b>
<b>Sección TRES: Informes sobre las instalaciones</b> .....	<b>29</b>
Programa de Acogimiento Familiar Arica .....	30
Atención a Jóvenes Arica .....	32
Programa de Acogimiento Familiar Antofagasta .....	33
Atención a Jóvenes Antofagasta .....	35
Programa de Fortalecimiento Familiar Antofagasta .....	36
Programa de Prevención Focalizada Antofagasta .....	38
Programa de Acogimiento Familiar Quilpué .....	39
Atención a Jóvenes Quilpué .....	41
Programa de Acogimiento Familiar Madre Selvas .....	41
Programa de Fortalecimiento Familiar Santiago-Los Aromos .....	43
Centro de Cuidado Diario Ángeles .....	44
Programa de Fortalecimiento Familiar Curicó .....	45
Atención a Jóvenes Bulnes .....	47
Atención a Jóvenes Coyanco .....	48
Programa de Acogimiento Familiar Concepción .....	48
Atención a Jóvenes Concepción y Chaimávida .....	50
Centro de Formación Chiguayante .....	51
Programa de Acogimiento Familiar Angol .....	52
Atención a Jóvenes Angol .....	53
Programa de Acogimiento Familiar Padre Las Casas .....	54
Programa de Acogimiento Familiar Puerto Varas .....	55
Atención a Jóvenes Puerto Varas .....	57
Programa de Acogimiento Familiar Chiloé .....	58
Programa de Fortalecimiento Familiar San Esteban .....	61
Programa de Fortalecimiento Familiar Carahue .....	64
<b>Anexos</b> .....	<b>66</b>



# Sección UNO: Informe Anual



## Resumen de las actividades de Aldeas Infantiles SOS en Chile en 2019

### Breve caracterización de la niñez en Chile

Según el Censo de 2017, el cual mide el crecimiento de la población, en Chile viven 17.574.003 personas. Esta cifra representa un aumento de 2,4 millones de habitantes respecto del último Censo realizado el año 2002 (15.116.435). Del total de habitantes, el 51,1% son mujeres y el 48,9% son hombres. La población entre 0 y 17 años es de 4.259.155 personas, lo que representa el 24,2% del total de habitantes. El porcentaje de hogares con personas de 0 – 17 años, es de un 43,5%.

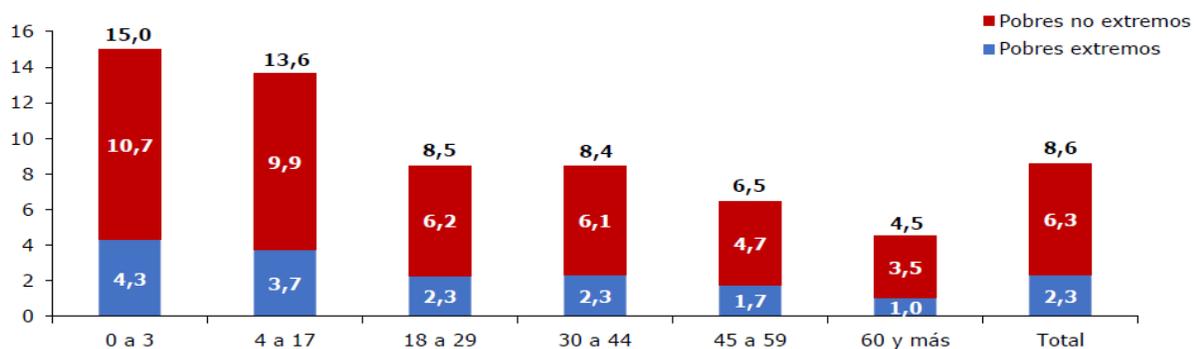
De acuerdo a la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN, 2017), los niños, niñas y adolescentes entre 0 y 17 años, presentan un nivel de pobreza mayor que el promedio nacional (8,6% pobreza por ingresos y 20,7% pobreza multidimensional<sup>1</sup>) tanto en la medición por ingresos como por multidimensional - 13,9% y 22,9%, respectivamente (ver tabla 1 y tabla 3). Sin embargo, estas cifras han bajado de manera sostenida tal como lo muestra este instrumento (ver tabla 2). Al analizar los datos por sub tramos etarios, la pobreza por ingresos es más alta en los niños y niñas entre 0 y 3 años.

4

**Tabla 1:**

#### Incidencia de la pobreza y de la pobreza extrema en la población por grupo de edad, 2017

(Porcentaje, personas por grupo de edad)

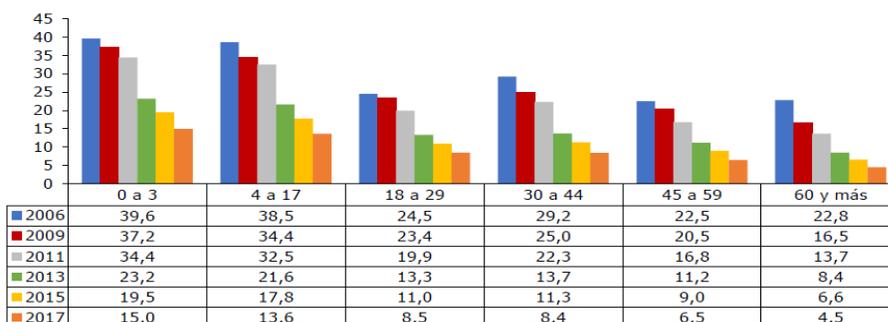


Fuente: MDSF – Casen 2017, separata datos de pobreza<sup>2</sup>.

**Tabla 2**

#### Incidencia de la pobreza en la población por grupo de edad, 2006-2017

(Porcentaje, personas por grupo de edad)



Fuente: MDSF – Casen 2017, separata datos de pobreza<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Pobreza multidimensional es medida a través de cinco dimensiones: educación; salud; seguridad social y trabajo; vivienda y entorno; redes y cohesión social.

<sup>2</sup> [http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen-multidimensional/casen/docs/Resultados\\_pobreza\\_Casen\\_2017.pdf](http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen-multidimensional/casen/docs/Resultados_pobreza_Casen_2017.pdf)

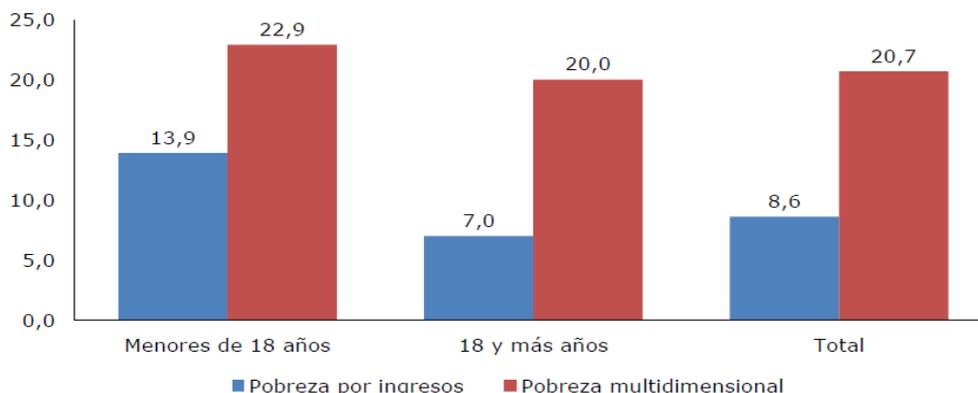
<sup>3</sup> [ídem](#)



**Tabla 3**

**Porcentaje de personas en situación de pobreza por ingresos y multidimensional\*, por tramo de edad (2017)**

(Porcentaje, población por tramo de edad)



Fuente: MDSF – Casen 2017, separata datos NNA<sup>4</sup>.

Al revisar las cifras de pobreza por ingreso según tramos etarios, se puede observar que dicha condición alcanza el 14,7% en niños y niñas de entre 0 y 5 años, el 14,1% en el grupo de entre 6 y 13 años y el 12,6% entre los 14 y 17 años. En cuanto a la pobreza multidimensional por grupo etario, la CASEN 2017 indica que esta condición alcanza el 26,7% para el tramo de entre 0 y 5 años, el 21,3% para los niños y niñas de entre 6 y 13 años y el 20,9% para el grupo de entre 14 y 18 años.

Es importante enfatizar que tanto para la pobreza por ingreso y la pobreza multidimensional, los niños y niñas de entre 0 y 5 años son el grupo de la población que sufre de forma más crítica dicha condición. En relación a las condiciones de hacinamiento, la CASEN 2017 estima que el 17% de los niños y niñas del país se encuentran en dicha situación, siendo el grupo etario de entre 0 y 5 años (22,2%), nuevamente el más afectado.

Chile exhibe elevados índices de desigualdad en los ingresos y la riqueza, que generan a su vez importantes desigualdades en ámbitos como la educación y la salud, referidos a la calidad de la oferta pública y privada. Por tanto, el tipo de servicio al cual pueden acceder las familias depende de los recursos que cada hogar dispone. A pesar del incremento del gasto público en estas dimensiones y las mejorías evidentes en el acceso y en calidad de los servicios públicos desde el año 1990, también hay desigualdades territoriales que profundizan la exposición de los niños, niñas y adolescentes a situaciones de riesgo, violencia y desprotección.

Entre los indicadores sociales relevantes están los de educación y salud. Chile tiene alta escolaridad. Según la CASEN 2017, la tasa bruta de asistencia en la educación básica es de un 103,4%, en la media es de un 99,6% y en la superior es de un 53,5%.

En términos de salud, el país cuenta con una esperanza de vida al nacer de 80 años, en tanto que la tasa de mortalidad infantil fue de 7,9 por mil habitantes, cifras que son la más alta y la más baja respectivamente de América del Sur.

El sistema de salud es mixto. La salud pública, donde se encuentra un poco más del 80% de la población, es administrada por el Fondo Nacional de Salud (Fonasa). Desde la última década se han realizado importantes avances, como las políticas sectoriales consagradas a través de leyes sobre las Garantías Explícitas en Salud, nuevas normativas para la regulación del sector farmacéutico y la Ley de Protección Financiera para Diagnósticos y Tratamientos de Alto Costo. Los desafíos, aún pendientes, incluyen dar respuesta al déficit de médicos especialistas y de infraestructura, y a la necesidad de mejorar la gestión y aumentar la eficacia en el primer nivel de atención, asegurando también la provisión adecuada de medicamentos<sup>5</sup>.

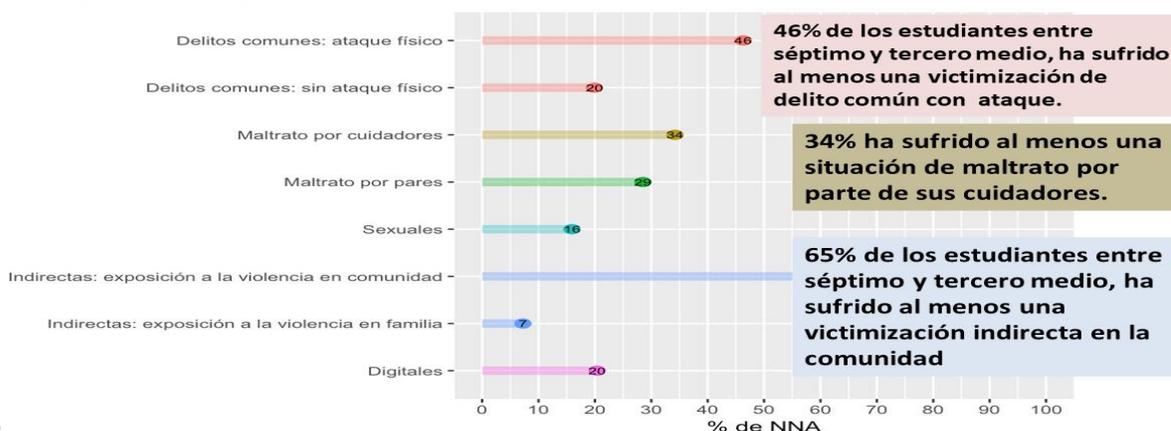
<sup>4</sup> [http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen-multidimensional/casen/docs/Resultados\\_nna\\_casen\\_2017.pdf](http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/casen-multidimensional/casen/docs/Resultados_nna_casen_2017.pdf)

<sup>5</sup> Organización Panamericana de la Salud (2018). Informe de país: Chile. Disponible en: [https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017?page\\_t\\_es=informes%20de%20pais/chile&lang=es](https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017?page_t_es=informes%20de%20pais/chile&lang=es)

Las **mayores brechas y déficits en salud para los niños, niñas, adolescentes** se ubican en los ámbitos de atención en salud mental, especialmente de los que están en el sistema de protección especial y, los que son atendidos mediante Programas de Acogimiento Alternativo. Asimismo, la atención oportuna en prevención y tratamiento de consumo de drogas. Lo que se suma, a la deficitaria política en salud sexual y afectividad, siendo uno de los países donde el SIDA ha aumentado en la población joven y el embarazo adolescente sigue siendo una preocupación de la salud pública.

Un tema que afecta las condiciones de vida y que es una de las principales causales por las cuales los niños, niñas y adolescentes están en riesgo o pierden de perder el cuidado parental dice relación con **la violencia a la que están expuestos y son víctimas** (el mayor porcentaje de NNA que son derivados a Programas de Acogimiento Alternativo es por ser víctimas de violencia). El 71% de los niños, niñas y adolescentes recibe algún tipo de violencia de parte de su padre y/o madre (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, 2012). Cifra que es coherente con los datos de la encuesta de violencia intrafamiliar (2013) que señala que un 75,1% de los niños y adolescentes declaró haber sufrido algún tipo de violencia. Y, el maltrato afecta transversalmente a niños y niñas de todos los estratos sociales.

Al levantar información sobre la polivictimización en niños, niñas y adolescentes, se observa los porcentajes significativos de NNA que declararon en la encuesta haber sufrido al menos una situación de violencia.

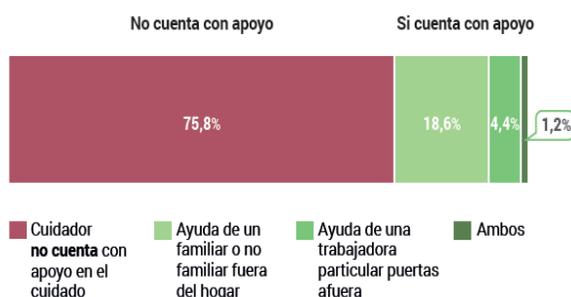


**Tabla 4**

Nota: N Total: 19.684 NNA

Complementariamente, la encuesta longitudinal de primera infancia<sup>6</sup>, muestra la distribución de los niños, que tiene un o dos cuidadores principales (tabla 5). Sin embargo, el cuidador principal es la madre con un 98,5%. 3 de cada 4 cuidadores no cuentan con apoyo en el cuidado, lo que dificulta, en el caso de las mujeres que trabajan, la protección de sus hijos/as.

**Tabla 5**



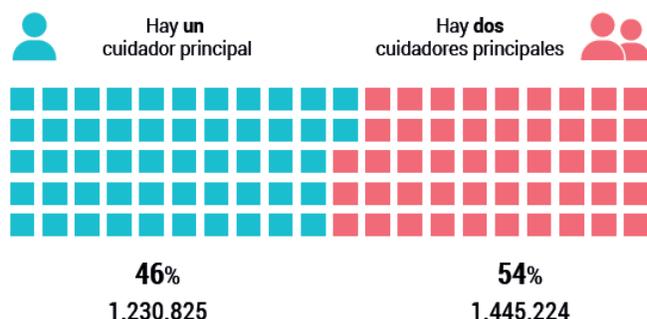
<sup>6</sup> [http://www.creciendoconderechos.gob.cl/docs/ELPI-PRES\\_Resultados\\_2017.pdf](http://www.creciendoconderechos.gob.cl/docs/ELPI-PRES_Resultados_2017.pdf), aplicada a más de 17 mil niños y niñas de hasta 12 años de edad. El objetivo de esta encuesta longitudinal, que se realiza a partir del 2006, es **evaluar y marcar las trayectorias del desarrollo infantil**, así como también la caracterización de sus hogares y las personas que los cuidan. Fuente: MDS – Encuesta longitudinal de primera infancia, año 2017<sup>6</sup>.



**Tabla 6**

Distribución de los niños/as según presencia de un **segundo cuidador principal**, 2017

(Número y porcentaje, cuidadores del niño/a)



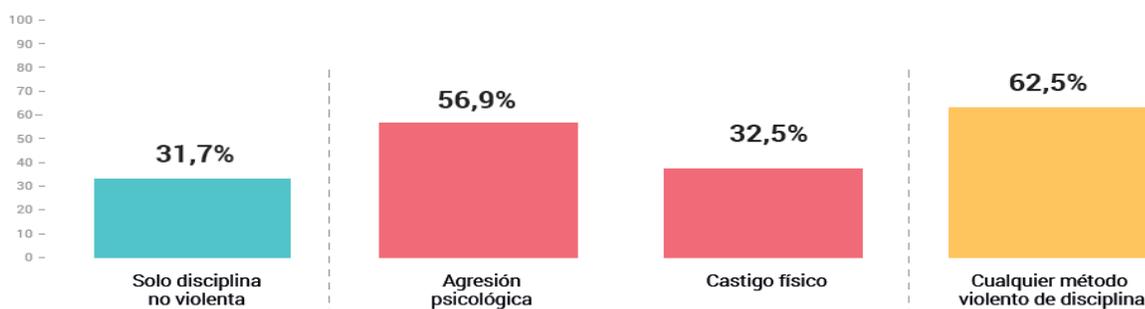
Fuente: MDS – Encuesta longitudinal de primera infancia, año 2017<sup>7</sup>

Sin embargo, preocupan las cifras que hacen referencia a las pautas de crianza que emplean los cuidadores de los niños y niñas. Un 62,5% de los adultos del hogar usaron cualquier método violento de disciplina. Estos datos son coherentes con algunos estudios que se han realizado en esta misma línea, referidos a los modelos de crianza presentes en la familia chilena<sup>8</sup>.

**Tabla 7**

**Métodos de Disciplina** aplicados por los adultos del hogar en el mes pasado con el niño/a, 2017

(Porcentaje, niños/as de 5 años o más)



Respecto a los **NNAJ que están en el sistema de protección especial**, es decir, que están en la red de Programas del SENAME (Servicio Nacional de Menores), el cual desarrolla tres ámbitos de acción:

**Tabla 8**



Fuente: Cuenta pública SENAME, 2018: <https://www.youtube.com/watch?v=mndp4cVU0dM&t=66s>

<sup>7</sup> Ídem

<sup>8</sup> World Vision - Modelos Culturales de Crianza en Chile: Castigo y Ternura, una mirada desde niños y niñas. <https://www.worldvision.cl/modelos-culturales-de-crianza-en-chile>



Los datos del año 2018<sup>9</sup> muestran que **200.516 niños, niñas y adolescentes fueron atendidos** en el período enero-diciembre de ese año, en las distintas líneas de acción del ámbito de protección de derechos (tabla 8). La mayor parte de ellos, son atendidos en los Programas del ámbito de protección de derechos: **188.000, lo que representa el 93,8% del total de atendidos.**

Este ámbito, contempla las siguientes líneas programáticas:



Fuente: Cuenta pública SENAME, 2018: <https://www.youtube.com/watch?v=mndp4cVU0dM&t=66s>

De aquellos atendidos en el ámbito de protección de derechos, la mayoría de ellos son atendidos en Programas de ambulatorios y el 6,07% está en Programas de cuidado alternativo – residencias y familias de acogida.

La línea de atención de cuidados alternativos<sup>10</sup> tiene por finalidad la atención de niños, niñas y adolescentes separados de su familia de origen debido situaciones de graves vulneraciones de derechos. En la totalidad de los casos, el ingreso a la oferta de cuidado alternativo es establecida mediante una orden emitida por los Tribunales de Familias. A continuación, se señalan las distintas modalidades de cuidados alternativos presentes en la red de Protección de SENAME:

- **Residencias de Protección:** Programas diseñados de acuerdo a las necesidades específicas de niños, niñas y adolescentes, separados de su medio familiar. Están destinados a proporcionar de forma estable alojamiento, alimentación, abrigo, recreación, estimulación temprana, apoyo efectivo y psicológico, asegurando el acceso a la educación, salud y demás servicios que sean necesarios para el bienestar y el adecuado desarrollo de los niños/as

Existen tres tipos de residencias de protección:

- Centros de Protección de Organismos Colaboradores Acreditados (OCAS): Oferta residencial administrada por Organismos Colaboradores Acreditados por SENAME; siendo una de ellas Aldeas Infantiles SOS Chile.
- Centros de Protección de Administración Directa (CREAD): Oferta residencial administrada directamente por SENAME. De acuerdo al rango etario del sujeto de atención se dividen en: CREAD para atención de lactantes y pre-escolares (niños y niñas menores de 6 años) y CREAD para atención de niños y niñas mayores de 6 años, pero menores de 18 años de edad.
- Residencia Familiar de Administración Directa para Adolescentes (RFA): Modalidad de cuidado alternativo residencial administrado directamente por SENAME cuyas características principales es que son residencias con menor cobertura de atención simultánea y que promueven ambientes emocionalmente seguros.

- **Familia de Acogida:** El programa Familia de Acogida es una medida de cuidado alternativo que entrega protección dentro de un grupo familiar a los niños, niñas y adolescentes, víctima de graves vulneraciones de derechos. Las familias de acogida pueden ser tanto extensas como externa. Existen dos modalidades de familia de acogida:

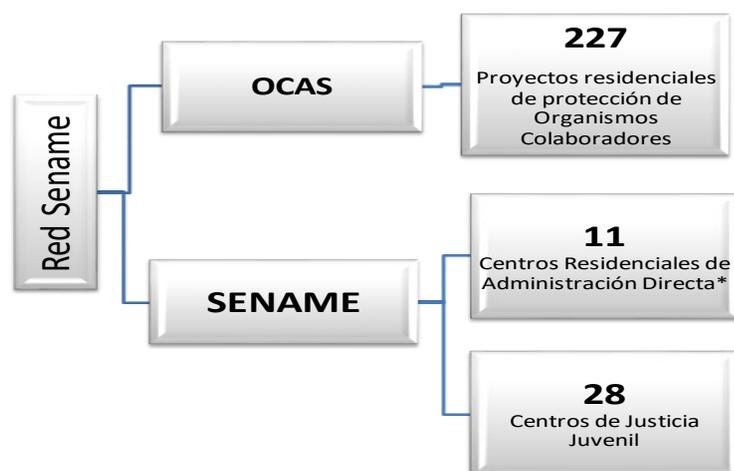
- Programa Familia de Acogida Especializada (FAE-PRO): Programa administrado por Organismos Colaboradores Acreditados por SENAME:

Programa Familia de Acogida de Administración Directa (FAE-AADD): Programa administrado directamente por SENAME.

La mayoría de los NNA que está en el sistema de acogimiento alternativo, son atendidos por los organismos colaboradoras (OCAS), tal como lo es AISOS (Aldeas Infantiles SOS) Chile.

<sup>9</sup> SENAME - Cuenta pública 2018. Los datos referidos al año 2019, aún no están publicados. <https://www.youtube.com/watch?v=mndp4cVU0dM&t=66s>

<sup>10</sup> SENAME – Boletín estadístico 2018. <https://www.SENAME.cl/web/index.php/anuarios-estadisticos-SENAME/>



Fuente: SENAME, PPT Directora Nacional, mayo 2018

Durante el 2018 **se atendieron en la línea de cuidados alternativos un total de 18.420 niños, niñas y adolescentes (NNA)**. Los atendidos en esta línea representan el 9,8% del total de NNA atendidos en la red de Protección de SENAME. Respecto al sexo de la población atendida, el 46,6% corresponde a usuarios de sexo masculino (n=8.590) y el 53,4% a usuarias del sexo femenino (n=9.830).

En relación a la **oferta programática de la línea de atención cuidado alternativo**, la distribución es la siguiente por programa<sup>11</sup>:

- “Programa Familia de Acogida Especializada (FAE-PRO)” que concentra el 44,2% de los NNA atendidos durante el 2018 (n=8.142).
- “Programa Familia de Acogida Especializada de administración Directa (FAE AADD)”, comprende el 3,1% del total de atendidos (n=576).
- “Residencia de Protección para Mayores con Programa (REM)” que, con 2.832 casos, representa el 15,4% de la población atendida en esta línea;
- “Residencia de Protección para Mayores (RPM)” que concentra el 11,1% de los atendidos (n=2.045).

Respecto de la **distribución etaria de los NNA atendidos**, se puede señalar la frecuencia de casos aumenta a medida que aumenta la edad del NNA, llegando a su *peak* en el tramo etario “14 a 18 años” (27,4% n=5.055), para después disminuir drásticamente en los usuarios mayores de 18 años (5,7%; n=1.056)<sup>12</sup>.

En relación a las **causales de ingreso de los NNA**, se puede señalar que<sup>13</sup>:

- El principal motivo de ingreso de los atendidos en la línea cuidado alternativo es “negligencia” que, con 9.143 casos, representa al 49,6% de la población total atendida.
- Las causales asociadas a “maltrato” (5,9%; n=1.086) y “violencia intrafamiliar” (5,9%; n=1.084).

<sup>11</sup> SENAME – Boletín estadístico 2018. <https://www.SENAME.cl/web/index.php/anuarios-estadisticos-SENAME/>

<sup>12</sup> Ídem

<sup>13</sup> Ídem



## Resumen de las actividades de Aldeas Infantiles SOS en Chile 2019

Considerando los antecedentes nacionales y nuestro rol como organización dentro de dicho contexto, hemos definido 4 objetivos estratégicos:

- ✓ **Entregar una atención de calidad a todos los NNAJ, en coherencia con nuestra política de Care Promise.**
- ✓ **Cuidar y Desarrollar a todos los colaboradores.**
- ✓ **Lograr la integración de la sustentabilidad económica y reputacional en toda la organización.**
- ✓ **Fortalecer la implementación de un sistema de control de gestión y desarrollo organizacional.**

Enmarcados en dichos objetivos, nuestra propuesta a mediano plazo se fundamenta en tres ámbitos:

- **Acogimiento familiar**, que busca desarrollar un modelo de cuidado alternativo basado en la calidad de los servicios y en la especialización de los procesos de intervención, focalizando nuestro trabajo en la restitución del derecho a vivir en familia, en aquellos casos que sea posible y entregando habilidades para la vida, en aquellos que debamos acompañar para la vida independiente.
- **Fortalecimiento familiar**, nuestra propuesta debe ser capaz de prevenir la separación de las familias, a través de una propuesta de fortalecimiento de habilidades parentales en familias socialmente vulnerables.
- En el desarrollo de **Programas de Prevención Focalizada**, ya que la experiencia establece que más del 63% de las causales de vulneración de derecho están vinculadas con el entorno familiar directo y en ese sentido, es clave fortalecer las competencias de cuidado y crianza por parte de los adultos a cargo de los NNAJ, de manera de restituir los derechos de estos y evitar la ocurrencia de una nueva vulneración.

Para hacer posible todos los desafíos programáticos y organizacionales se ha propuesto una estrategia financiera que se sostiene en tres pilares:

- El canal de recaudación de fondos como generador de ingresos locales, el cual ha tenido muy buenos resultados en los últimos años y aún tiene un gran potencial de crecimiento.
- La implementación de ajustes y cambios programáticos buscando hacer más eficiente la relación entre los subsidios recibidos por el gobierno y los costos generados por los Programas.
- La venta de propiedades con fines de reinversión, que por un lado financiarán las inversiones necesarias para alcanzar las metas en recaudación de fondos y por otro generará espacio presupuestal para aumentar las reservas y constituir provisiones, buscando blindar financieramente a la organización ante shocks externos.

Es así que nuestra estrategia al 2030 tiene como objetivo principal desarrollar acciones que permitan implementar altos estándares de calidad en los servicios que entregamos a los NNAJ, familias y comunidades participantes de nuestros Programas. Este proceso conlleva el desarrollo de capacidades de la totalidad de los colaboradores, ya que para cumplir con el objetivo requerimos de colaboradores altamente calificados, entrenados y evaluados, así como, de una dotación de cuidadoras/es adecuada, que contribuya en la entrega de respuestas personalizadas a la situación de cada NNAJ y eleve los estándares de cuidado y protección del que somos responsables como organización.

Sin embargo, este proceso debe contar con una estructura organizacional más eficaz, de manera que los procesos y procedimientos sean eficientes y se incorpore el uso de tecnologías para simplificar las operaciones internas y externas, para fortalecer el desarrollo de indicadores, monitoreo, bases de datos y control de la gestión de cada unidad de programa, para contar con información fidedigna para la toma de decisiones y por consiguiente en el resguardo de los recursos organizacionales.

Parte importante de este plan, es la consolidación del Programa de Jóvenes, el cual ejecutará diversas iniciativas que buscan que los jóvenes participen activamente de las acciones diseñadas en el programa, que den respuesta a los requerimientos de cada uno de ellos, contribuyendo al desarrollo de capacidades hacia la formación para la autonomía y mejoren sus condiciones de empleabilidad una vez finalizado el proceso.

El gran desafío al 2030, es que AISOS Chile se constituya en un referente en el trabajo por la infancia, instalando en cada uno de los territorios en donde participa diferentes dispositivos que den respuesta,



mediante distintos servicios, a la situación de los NNAJ, sus familias y comunidades, brindando una atención de alta calidad a través de sus Programas de carácter preventivo, de prevención focalizada y de cuidado alternativo.

Cada una de estas acciones se encuentran bajo un plan de sostenibilidad financiera, el cual se fundamenta en el fortalecimiento de las actuales estrategias de recaudación de fondos, pero, además, incorpora la diversificación de los canales de recaudación y focaliza el desarrollo de las alianzas corporativas y las estrategias digitales.

A modo de dar respuesta a la situación país durante el 2019, y en el marco del desarrollo de las estrategias organizacionales, la AM Chile se centró en la mejora de la calidad mediante los servicios personalizados, a través de:

- Aumentar la cantidad de familias integradas en la comunidad.
- Desarrollar e implementar un sistema personalizado de cuidado (aumentando la cantidad de cuidadoras en los entornos familiares SOS).
- Desarrollar procesos para la instalación de capacidades en los colaboradores respecto a la afectividad consciente y crianza positiva.
- Definir lineamientos para la actualización de la Estrategia Nacional de Protección, en el ámbito preventivo de denuncia y respuesta.

### Coberturas 2019

La cantidad de participantes al finalizar el año 2019, fue de 481 en Programas de Cuidado Alternativo, y en los Programas de Fortalecimiento Familiar 2.681.

En el siguiente cuadro es posible apreciar la cantidad de participantes por cada unidad programática de la AM en el país:

<b>CUIDADO ALTERNATIVO</b>		
<b>Programa</b>	<b>Cantidad de Participantes por Unidad Programática</b>	
	<b>SFC</b>	<b>YC</b>
<b>Arica</b>	38	5
<b>Antofagasta</b>	50	2
<b>Quilpué</b>	42	4
<b>Madreselvas</b>	71	X
<b>Curicó</b>	34	X
<b>Bulnes</b>	X	10
<b>Coyanco</b>	X	5
<b>Concepción</b>	55	19
<b>Malleco</b>	20	6
<b>Padre Las Casas</b>	31	X
<b>Puerto Varas</b>	46	9
<b>Chiloé</b>	34	X
<b>Total</b>	<b>421</b>	<b>60</b>

<b>FORTALECIMIENTO FAMILIAR</b>	
<b>Programa</b>	<b>Cantidad total de Participantes</b>
<b>FS Antofagasta</b>	583
<b>FS Santiago-Los Aromos</b>	686
<b>FS Bulnes</b>	749
<b>FS Bulnes 2</b>	333
<b>FS Antofagasta 2</b>	330
<b>Total</b>	<b>2.681</b>

Además de los Programas que aparecen en los cuadros anteriores, Aldeas Infantiles SOS Chile cuenta con un Centro de Formación ubicado en la comuna Chiguayante, región del Biobío, y al cierre de 2019 contaba con un Centro de Cuidado Diario, que funcionaba en Santiago de Chile.

Respecto a los participantes en las diferentes unidades programáticas, en Cuidado Alternativo han sido destacados en sus escuelas por buen rendimiento académico y ser elegidos mejores compañeros. En otras instancias, han participado en campeonatos de carácter nacional obteniendo varias veces el primer lugar y otros han competido en campeonatos de fútbol.

Participantes de Atención a Jóvenes, han obtenido becas para estudios superiores e incluso varios se encuentran en los últimos años de universidad

En Fortalecimiento Familiar se ha logrado, entre otras cosas, el reconocimiento público de la comunidad como una organización confiable y permanente (se reconoce el trabajo del Programa frente a autoridades e instituciones públicas), las familias se han vinculado con otras redes de apoyo para la solución de sus necesidades, problemáticas y requerimientos, siendo más autosuficientes.

12

## Oficina Nacional

Parte importante de la gestión 2019, fueron los cambios y procesos que ha vivido la AM Chile a nivel de Oficina Nacional. Es por esta razón que se incorpora en esta sección del Informe Anual 2019, aquellos puntos más relevantes de las áreas junto a los equipos de trabajo.

### **1. Recaudación de Fondos:**

#### a) Conformación del área:

**Jefatura:** Pablo Meza

#### **Equipo:**

- Encargada Donación Única.
- Encargada de Face to Face.
- Encargada Alianzas Corporativas y Proyectos.
- Encargada Servicio al Donante y Fidelización.
- Coordinador Contable y Gestión.
- Encargada de Marketing Digital.

#### b) Estructura:

En el mes de septiembre del 2019 ingresó un nuevo Director de Recaudación de Fondos (RRFF), encargado de liderar la estrategia y el equipo que conforma el área de RRFF y Marketing de AISOS Chile. La persona que asume este cargo es Pablo Meza.

Por otra parte, en diciembre de 2019 se realiza el cambio del Coordinador Contable y Gestión, quien reporta jerárquicamente al Director de RRFF y funcionalmente al Director de Finanzas.

A fines del año 2019 también se plantea y planifica:

- La creación del cargo "Encargada Análisis y Estrategia" para el año 2020.
- La unificación en una sola área de: Corporate, IPD y Subvenciones.

#### c) Gestión 2019:

##### → Principales actividades

- En el año 2019 se generaron nuevas alianzas con multinacionales como Nissan y Mercado Libre.
- Más de 30 jóvenes participantes del Programa de Acogimiento Familiar de Madreselvas, asistieron a actividades organizadas en el marco del proyecto YouthCan de DHL (antigua alianza de empresa).
- En Tele marketing se incorporó una nueva ejecutiva (sumando un total de tres), para reforzar las campañas de fidelización (bienvenida, morosidad, aumento de aportes, recuperación de rechazos del banco, socios web, cambios de datos socios).



- Líderes de las estrategias de RRFF, participaron en un Taller de Liderazgo para reforzar capacidades gerenciales y empoderamiento en la gestión de equipos (inteligencia emocional, tipos de liderazgo, conocimiento del perfil de equipos a cargo).
- El equipo de Face to Face y la Encargada de Alianzas Corporativas asistieron a la feria Exponor, una exhibición internacional que convoca a más de 1.000 empresas expositoras nacionales y extranjeras, del sector minero e industrial.
- Se cambió de Agencia de Publicidad, generando una licitación para buscar una que se adapte más a los requerimientos del área de RRFF.

□ **Principales logros**

- Se integraron los sistemas de Sales Force (CRM) con Kentico (Sitio Web).
- Se integraron los sistemas de Sales Force (CRM) con ITD (plataforma de envío de SMS).
- Fusión las áreas de Subvenciones / IPD / Corporate bajo un solo mando, conformando un solo equipo.

d) Hacia el 2020:

→ ***Desde el punto de vista de la estrategia***

- Mantenimiento y optimización estrategia Captación Socios F2F y TLMK (captación, retención-fidelización, cobranza/recaudación efectiva, rechazo mandatos), potenciando gestión de mejora de KPIs de Atrición y Cobranza.
- Revisión del potencial de mercado de Proyectos y reformulación de la estructura Área IPD y Alianzas Corporativas (licitaciones SENAME, licitación proyectos de emergencia SENAME, licitaciones de fondos, prospección clientes empresas, fidelización).
- Evaluación Proyecto Padrinazgo Local (desarrollo y evaluación del Programa de Padrinos Locales).
- Potenciar la Innovación en Marketing Digital (RRSS y Web), interacción digital con prospecto y socios, etc.

→ ***Desde el punto de vista de la táctica***

- Re-Implementación CRM Sales Force para la Gestión de Donantes y Empresas.
- Potenciar como gancho comercial, el uso de Certificados de Donación, en orden a la Ley 19.885 de donaciones con fines sociales.
- Emisión digital de Certificados de Donación (Ley 19.885), para optimizar la gestión administrativa.



## 2. Comunicaciones:

### a) Conformación del área:

**Jefatura:** Daniela Toro

### **Equipo:**

- Encargada de Comunicaciones Externas.
- Encargada de Comunicaciones Internas.

### b) Estructura:

El 01 de enero de 2019 se concreta la independización de Comunicaciones desde Recaudación de Fondos, para convertirse en un área transversal, de prestación de servicios y que brinda apoyo a todos los departamentos por igual, especialmente a los Programas desplegados en el territorio nacional. Es así como la jefatura directa de este departamento la asume la Dirección Nacional.

Mediante el eslogan “Somos un área de prestación de servicios y estamos para apoyarte”, el área se fijó como objetivo principal posicionar a la organización como referente en temáticas de niñez y juventud que están creciendo separados de sus familias y que están en riesgo de perder sus cuidados, y se fijó como misión impulsar acciones comunicacionales con enfoque de derechos, y convertirse en socias estratégicas de todos los Programas y áreas que trabajan por el bienestar, desarrollo y autonomía de los NNAJ y sus familias.

### c) Gestión 2019:

#### → *Principales actividades*

- Comunicaciones internas: Primer Boletín interno “**NotiSOS**”, como acción de fidelización de colaboradores, el cual ha logrado una apertura de hasta de un 50 por ciento. Además, se idearon macrocontenidos con enfoque de derechos y tres jornadas de reflexión para colaboradores sobre temáticas de interés.
- Comunicaciones para la recaudación de fondos: Cuatro newsletter para fidelizar a empresas y cuatro newsletter para fidelizar a socios, donde uno de ellos logró una apertura que nos permitió llegar a más de 14.760 socios, de una base activa de 45 mil socios.
- Comunicación para la incidencia y crisis: vocerías en medios de comunicación de temas de interés y de contingencia. Un 50% de las entrevistas en medios de comunicación las llevó a cabo la líder de Incidencia.

#### → *Principales logros*

- 326 publicaciones en medios de comunicación, de las cuales 102 corresponden a gestiones directas realizadas por el departamento de Comunicaciones de Aldeas Infantiles SOS Chile. Por primera vez fuimos contactados de manera regular por El Mercurio, un medio con buen posicionamiento ante el público, y que nos permite llegar a empresas y audiencias de interés.
- Primera “Guía para Proteger y Cuidar a Niños y Niñas” y primer vídeo testimonial de familias participantes, solicitada por el Programa de Fortalecimiento Familiar de Carahue.
- Taller de Buen Trato, enmarcado en la Campaña #TeQuieroComoTú, 170 colaboradores fueron impactados con este taller y el 70% lo evaluó como “muy bueno”.
- Campaña social de fin de año levantada en un tiempo récord de dos semanas tras las movilizaciones sociales, logrando llegar a la meta en recaudación de dinero, pese a las complejidades del contexto nacional.
- Crecimiento considerable en las Redes Sociales, destacando el desempeño del perfil de Instagram @AldeasChile, que enero 2019 contaba con 1.550 seguidores y en diciembre de 2019 la cifra de seguidores cerró en 8.871.
- Nuevo book de fotografías y vídeos de Programas de regiones, gracias a trabajo en conjunto con Padrinazgo.
- Continuidad con el apoyo de Vizeum, agencia de medios que a costo cero posiciona la publicidad de las campañas en los medios de comunicación.



d) Hacia el 2020:

→ **Comunicaciones internas**

- Fidelizar y reconocer el trabajo de los colaboradores, cuidadoras y áreas de la organización.
- Diagnóstico para iniciar Plan de Comunicaciones Internas.
- Contribuir al mejoramiento de la comunicación entre las áreas y las personas mediante diversas acciones y activaciones, como calendario online y físico.
- Generar instancias de desayunos y reuniones.

→ **Comunicaciones para la recaudación**

- Apoyar en el desarrollo de campañas de captación de socios, leads, donación única y fidelización de donantes.
- Generar mensajes para acciones de comunicación y de fidelización de socios, empresas, IPD y embajadores de marca.
- Generar y ejecutar plan de acercamiento con áreas comerciales de medios de comunicación y embajadores de marca.

→ **Comunicación de incidencia y crisis**

- Anticipar situaciones de crisis mediante Comité de Crisis y Valoración del riesgo.
- Actualizar protocolos de crisis y elaborar un nuevo manual e invertir en la preparación de vocerías en crisis.
- Fortalecer a nivel interno la cultura preventiva por eventuales situaciones de crisis.
- Identificar ejes temáticos para realizar vocerías en medios de comunicación y difundir las acciones de área de incidencia.



### 3. Desarrollo de Programas:

#### a) Conformación del área:

**Jefatura:** Carolina Bienzobas

#### **Equipo:**

- Jefa de Calidad de Atención y Gestión Programática.
- Encargada de Protección Infantil.
- Encargada de Gestión Programática.
- Encargada de Gestión Programática.
- Encargado de Gestión Programática y Jóvenes.
- Encargada de Formación de Cuidadoras SOS.
- Coordinadora de Jóvenes SOS Bulnes y Coyanco.
- Coordinadora Administrativa de Programas.

#### b) Estructura:

El área tuvo diversas reestructuraciones durante el año 2019, entre las que podemos mencionar el cambio de cargo de la Encargada de Protección Infantil, quien actualmente es parte del equipo de gestores programáticos. Por tanto, se incorpora una nueva profesional como encargada de PPI con la finalidad de reorientar la línea programática.

Se sumó, además, la Encargada de Formación de Cuidadoras SOS, quien desarrolla procesos de inducción organizacional a las cuidadoras, fidelizando el trabajo que realizan y la importancia de su rol en el cuidado de los niños, niñas y jóvenes. Posteriormente, se logra la incorporación del encargado de jóvenes y nueva gestora programática, lo cual permitió que cada gestor se configurara como la contraparte técnica de los Programas a nivel nacional y de esta manera contar con mayor presencia en los Programas, fundamentalmente, asesorando y supervisando la misión de Aldeas Infantiles en materia técnica. Finalmente, con la incorporación de la Directora del Departamento, en octubre del 2019, queda definitivamente establecido el equipo.

#### c) Gestión 2019:

##### → *Principales actividades*

- Acompañamiento técnico en terreno a los Programas donde se realizan procesos de inducción a nuevos colaboradores, que constan en funciones del cargo, misión organizacional, protocolos de PI, continuidad de acciones que estuviesen en proceso de ejecución asociadas a requerimientos en materia técnica, análisis de estudios de población y proyección de egreso.
- Se realizan reuniones con la comunidad y equipo técnico, para el análisis de caso y capacitar en materia de crianza positiva y afectividad consciente como también en la Política de Protección Infantil.
- Abordaje de denuncias asociadas al área de PI, donde se activaron los protocolos correspondientes para dar respuesta a hechos denunciados y se asesora técnicamente al equipo para tomar las medidas de resguardo que requieran los NNAJ en materia judicial y técnica, activando conformación de los equipos locales de protección.
- Reuniones de coordinación con direcciones regionales de SENAME, de acuerdo a requerimiento de los Programas y planes de mejora.
- Organización y participación en talleres con jóvenes realizado por DHL en el Programa Aldea Madreselvas, evaluando posibilidad de ampliar esta iniciativa a otros programas de atención a jóvenes.
- Análisis de hallazgos entregados en supervisiones externas de Tribunales de Familia, SENAME o Defensoría de la Niñez, elaborando acciones para subsanar requerimientos asociados al cumplimiento de la norma técnica.
- Capacitación de investigación interna para otorgar herramientas a los equipos técnicos, que faciliten el actuar de los puntos focales de PI cuando ocurren incidentes de desprotección.



→ *Principales logros*

- Se elabora material lúdico respecto a crianza positiva y afectividad consciente para las capacitaciones realizadas en los Programas a cuidadoras y equipos técnicos.
- Se logra instalar los comités locales de protección infantil, lo cual nos permite contar con equipos que se preparen y sensibilicen en el cuidado y buen trato a los participantes, analizando los incidentes de desprotección y generando medidas preventivas para evitar una nueva ocurrencia de estos hechos.
- Se instala proceso de asesoría técnica para programa de Prevención Focalizada, lo cual permitirá contar con un modelo de intervención que se podrá replicar en nuevas ofertas programáticas a nivel país.
- Durante el verano del año 2019, se retomó la realización del campamento de jóvenes, donde participaron jóvenes de todos los Programas de la Asociación Nacional. Esta experiencia de encuentro y participación permitió levantar las inquietudes de los jóvenes en relación a sus procesos de vida independiente, y reflexionar respecto a la importancia de revisar estos procesos para acompañarlos de cerca en este camino hacia la autonomía progresiva.

17

d) Hacia el 2020:

→ ***Estrategias de líneas programáticas***

Para el año 2020 se espera desarrollar la estrategia de protección infantil y la estrategia de trabajo con jóvenes, como desafío significativo para el abordaje del desarrollo de la autonomía progresiva de los participantes, como también poner el énfasis en los pilares de la política de protección de derechos de los NNAJ. Ambas estrategias serán validadas tanto con los jóvenes, como con los Directores/as de Programas.

→ ***Lineamientos de intervención***

Se planifica establecer la línea base de atención de los Programas de Fortalecimiento Familiar, Programa de Prevención Focalizada y Programas de Acogimiento Alternativo.

Se desarrollarán acciones para la validación de la guía de derivación.

Se realizará elaboración de instrumentos para la realización de asesoría y supervisión en terreno de los gestores programáticos.



#### 4. TIC:

##### a) Conformación del área:

**Jefatura:** Álvaro González.

##### **Equipo:**

- Asesor TIC empresas externas.

##### b) Gestión 2019:

###### → *Principales actividades*

- Administración de infraestructura.
- Actualización de infraestructura en toda la AM.
- Continuidad de procesos asociados al negocio.
- Minimización riesgos TI.
- Seguridad de la información.
- Gestión de soporte.
- Asesoramiento a Programas.
- Inducción/capacitación a colaboradores.
- Documentación de procesos e infraestructura.
- Desarrollo de proyectos TI.
- Miembro comité Digify OR.

###### → *Principales logros*

- 95% acciones indicadas en auditoría.
- Proyecto documentado estandarización infraestructura de conectividad.
- Implementación de servicios Cloud.
- Proyecto documentado de Colaboración Virtual.

##### d) Hacia el 2020:

- Implementación de Plan Desarrollo de Capacidades en conjunto con RRHH.
- Inicio implementación proyecto Colaboración Virtual.
- Implementación proyecto Meraki.
- 100% de la AM certificada en Seguridad de la Información.
- Capacitaciones a colaboradores.



## 5. *Padrinazgo Internacional:*

### a) Conformación del área:

**Jefatura:** Tatiana Bryndzova

#### **Equipo:**

- Encargado Senior de Padrinazgo Internacional
- Encargada de Padrinazgo Internacional

### b) Estructura:

Hasta el año 2018, el equipo constaba de 4 integrantes. Tras la reestructuración llevada a cabo durante el 2019 por Dirección Nacional, disminuyó un integrante del equipo.

Cabe señalar que el volumen del trabajo en el departamento aumentó desde el año 2017. Respecto al año 2019, hasta el mes agosto el equipo constaba de 3 integrantes, y trabajaba por sobre sus posibilidades. Este gran volumen de trabajo, aparte de algunos otros episodios, causó que los dos Encargados, contratados en enero, renunciaran a sus cargos.

Para los últimos cuatro meses del año se contrató una persona a media jornada.

### c) Gestión 2019:

#### → *Principales actividades*

- Procesos regulares de fidelización semestrales acordes a la planificación (viajes a las aldeas, informes, toma fotos para informes).
- Implementación de Piloto del proyecto “Padrinazgo de niños de PFF”.
- Inicio de implementación del DSApp nacional en SFC Ancud y SFC Puerto Varas.
- Alimentación de la Plataforma digital SPO LAB con material audio-visual.

#### → *Principales logros*

- A pesar de contar durante todo el año, y sobre todo en el segundo semestre, con equipo nuevo, aunque reducido en cantidad de integrantes, ambos procesos semestrales se concluyeron y los padrinos recibieron tanto el Informe sobre el desarrollo de su apadrinado/a a mitad de año, y la Carta navideña a fines del año.
- Inscripción de 9 niñas y niños del PPF Antofagasta al Programa de Padrinazgo Internacional, quienes fueron apoyados por aproximadamente 100 padrinos, y la fidelización de estos padrinos acorde con los requerimientos de la OI.
- Plataforma digital SPO LAB: videos de 9 aldeas fueron producidos, aproximadamente 50% de fotos requeridas recolectadas en las aldeas y subidas a la plataforma pese a la falta de personal en la ON, rotación de colaboradores de padrinazgo en los Programas y falta de su capacitación en producción audiovisual.

### d) Hacia el 2020:

- Fidelización semestral escrita.
- Alimentación de la Plataforma Digital dentro de la Campaña 2020.
- Aumentar cantidad de participantes de FS en Padrinazgo.
- Implementación del DSApp nacional en el resto de los Programas que cuenten con un equipo estable.
- Asesoramiento a RRFF sobre fidelización de padrinos en caso que se tome la decisión de implementar Padrinazgo local.



## 6. Administración y Finanzas:

### a) Conformación del área:

**Jefatura:** Diego Romero

### **Equipo:**

- Encargado De Tesorería, Reportes e Innovación en Procesos.
- Jefe Contable.
- Coordinador Contable Senior.
- Coordinador Contable Junior.
- Administrador Oficina Nacional.

### b) Estructura:

Durante 2019 se incorporó el líder del área en febrero y se reasignaron algunas funciones dentro del equipo. Esto permitió que no fuera necesario contratar dos integrantes adicionales, que estaban planificados y presupuestados para el año. En función de lo anterior, se actualizaron todos los perfiles de cargos del equipo. Adicionalmente, se suprimió la asesoría externa sobre temas impositivos a la cual se le pagaba un honorario mensual, y se absorbió esa tarea dentro del equipo.

El único cambio adicional se dio con el segundo coordinador contable, ya que se contrataron dos que no funcionaron según lo esperado y fueron reemplazados sucesivamente, hasta contratar el equipo actual que no se proyecta con cambios en el corto plazo.

### c) Gestión 2019:

#### → *Principales actividades*

- Confección y control de la contabilidad mensual.
- Auditoría Externa (empresa Deloitte).
- Manejo de fondos y planificación de liquidez.
- Análisis de ejecución.
- Reportes a Programas y áreas de ON.
- Análisis de costos y elaboración de recomendaciones.
- Apoyo al área de control interno.
- Declaración de impuestos.
- Control de ingresos públicos y privados.
- Registro y control del patrimonio de la organización.
- Apoyo a Programas con dificultades en el área administrativa-contable.
- Capacitación e inducción de administrativos contables en Programas.
- Elaboración del plan de sustentabilidad financiero.

#### → *Principales logros*

- Formación y consolidación del equipo en ON.
- Actualización de perfiles en ON y Programas.
- Acercamiento a los programas, logrando una comunicación más fluida y eficiente.
- Mejora de la coordinación con otras áreas, especialmente con Recaudación de Fondos.
- Mejora en la eficiencia en el trabajo, absorbimos más tareas con la misma cantidad de colaboradores.
- Mejoras en procesos contables y actualización del plan de cuentas.
- Mejoras en el proceso de tesorería y actualización de herramientas.
- Mejoras en reportes entregados a los Programas.
- Elaboración del presupuesto anual ajustado a la realidad del país.
- Reducción de costos de la ON y Programas.
- Aumento de ingresos por arriendos de propiedades en Programas.
- Mejora en los tiempos de transferencias de fondos en los Programas.
- Manejo exitoso de los asuntos impositivos, que antes se externalizaban.



d) Hacia el 2020:

- Desarrollar y mejorar herramientas que permitan facilitar el trabajo administrativo de los Programas.
- Seguir mejorando el sistema de reportes, según las necesidades de los Programas y áreas de ON.
- Implementación de sistema de inventario.
- Apoyo al área de Control Interno para la implementación del Manual de procedimientos.
- Capacitación a Programas con más dificultades.
- Analizar la factibilidad de cambio de sistema contable.
- Mejorar la eficiencia en el uso del patrimonio de la organización.

**7. Abogacía y Estudios:**

a) Conformación del área:

**Jefatura:** Paulina Fernández

**Equipo:**

- Asesor de abogacía y estudios. Encargado de Secretaría Técnica del Observatorio.

b) Actividades 2019:

→ *Principales actividades*

- Conversatorio “*Consideraciones y desafíos para la intersectorialidad efectiva en el sistema de protección a la niñez en su dimensión local*”. Jueves, 31 de enero de 2019. Realizado en el Ex Congreso Nacional, sede Santiago, Chile. Organizado por Aldeas Infantiles SOS y Plataforma OBSERVA, con el patrocinio de la Subsecretaría de la Niñez y de la Universidad de Los Lagos.
- Seminario Internacional “*Abordaje de las vulneraciones de derechos de la niñez a nivel local y des judicialización del Sistema de Protección*”. Miércoles 27 de marzo. MDS. Observa, Subsecretaría de la Niñez, CIBES Centro Iberoamericano de Estudios Sociales y Cátedra Santander de los derechos del niño – Universidad de Comillas, España.
- Participación en el debate legislativo, asistencia a sesiones y elaboración de comentarios e indicaciones, sobre la creación del nuevo Servicio de Protección Especial y la Ley de Protección Integral de Derechos de la niñez, en conjunto otras organizaciones aliadas.
- Pasantía de dos especialistas españoles, durante la semana del 26 de agosto (Clara Martínez, profesora y directora de la cátedra Santander de los Derechos del Niño, de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia de Comillas, y Rene Solís de Ovando, Director del Centro Iberoamericano de Estudios Sociales – CIBES, España). Entre otras actividades, los especialistas dictaron el curso: “*Hacia un nuevo sistema de protección a la infancia en Chile*”, realizado los días 28 y 30 de agosto, en la Facultad de Ciencias Sociales de la U. de Chile.
- Seminario Internacional: “*El sistema de protección social y el sistema de protección integral de derechos de niños, niñas y adolescentes: una articulación necesaria*”, el día 29 de agosto, en dependencias de la Contraloría General de la República. Observa y MDS.
- Lanzamiento libro “*Criterios de Calidad para Centros de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes: Desde la Infraestructura Básica hasta el Proyecto Educativo Individualizado*”. Martes 26 de marzo. Evento realizado en el Ex Congreso Nacional, sede Santiago, Chile. Observa y CIBES.
- Finalización del estudio “*Experiencias y expectativas de salida del cuidado de jóvenes de Aldeas Infantiles SOS Chile*” Aldeas Infantiles SOS – UAHC. Enero de 2019.
- Conversatorio “*Avances y desafíos para la implementación de programa de acompañamiento para la vida independiente de jóvenes egresados de sistema de acogimiento alternativo*”. Observa, Fundación Sentido, MDS. Martes 4 de junio de 2019.
- Participación activa en la mesa de Infancia de “*Compromiso País*” y Comité Consultivo de SENAME.
- Participación regular en las siguientes redes: Mesas de infancia y calidad de la COS, Bloque por la Infancia, MMI, Observa, Red Latinoamericana de Egresados de Protección, Red de Abogacía LAM.



- Firma de convenio entre Aldeas Infantiles SOS Chile y la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB), para intercambio de información y análisis de datos de la encuesta de vulnerabilidad escolar que aplica anualmente JUNAEB.
- Realización de reuniones con los Programas, organizados en CLO, para levantar información para elaboración de Plan de Abogacía Local. Realización de talleres de trabajo con los Comités Locales de Operaciones (CLO) de Aldeas SOS Chile, en las siguientes fechas: 30 de mayo: Taller con Programas CLO CENTRO (4 Programas); 19 y 20 de junio: Taller con Programas CLO SUR (7 programas); 26 de junio: taller con Programas CLO NORTE (4 Programas)
- Participación y exposición en Congreso de la Red Latinoamericana de Egresados de Protección y otras actividades, la semana del 7 de octubre, en Ciudad de México.

#### → Principales logros

- Posicionamiento ante el gobierno y redes de la sociedad civil, de temas de la protección administrativa de los derechos de niños, niñas y adolescentes, y de la articulación a nivel local del sistema de protección social y el sistema de protección integral de derechos.
- Organización del curso de especialización: “*Hacia un nuevo sistema de protección a la infancia en Chile*”, dictado en la Universidad de Chile.
- Contribución al libro “*Criterios de Calidad para Centros de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes: Desde la Infraestructura Básica hasta el Proyecto Educativo Individualizado*”, publicado por CIBES España, y organización de su lanzamiento.
- Presentación del estudio “*Experiencias y expectativas de salida del cuidado de jóvenes de Aldeas Infantiles SOS Chile*”, en seminarios y en Congreso de la Red Latinoamericana de Egresados de protección, realizado en Ciudad de México.
- Procesamiento de los datos de la encuesta de vulnerabilidad escolar, en primero básico y en primero medio.

#### d) Hacia el 2020:

##### → **Abogacía externa**

- Contribuir en el debate legislativo para la aprobación de leyes ajustadas a la CDN, de Protección integral de los derechos de la niñez y del Servicio de protección especializada de derechos de NNA.
- Continuar con la coordinación y participación en mesas con organizaciones de la sociedad civil y Estado, para el trabajo de incidencia en el ámbito de las políticas públicas en niñez y adolescencia.
- Contribuir al desarrollo de políticas públicas de apoyo a las familias y sus necesidades de cuidado.
- Contribuir al desarrollo de políticas de acompañamiento para los jóvenes que salen del sistema de cuidado alternativo.

##### → **Abogacía interna**

- Desarrollo de planes y acciones de fortalecimiento de las capacidades de incidencia de los operadores de la organización, que les permita hacer incidencia dirigida a garantizar el derecho a vivir en familia y a un cuidado de calidad
- Realización de estudios y análisis de información en temáticas de interés de la organización (en coordinación con el Depto. de Programas) y ejercer la función de contraparte técnica en estudios que realicemos, en las líneas de acción de la organización. Tendientes a contribuir a los logros y resultados de los Programas que desarrolla la organización.
- Producción de conocimientos sobre cuidado de calidad en acogida residencial, así como del acompañamiento de jóvenes egresados. Avanzar hacia un modelo de acogimiento familiar desarrollado y efectivo.



## 8. Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional:

### a) Conformación del área:

**Jefatura:** Marcela Vargas

### **Equipo:**

- Jefe Gestión del Talento Humano.
- Asesora Nacional de Prevención de Riesgos y Emergencias.
- Coordinadora de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Encargada de Selección y Reclutamiento.
- Analista de Relaciones Laborales (2).
- Analista de Recursos Humanos (cargo que ingresa como dotación en 2019).
- Encargada de Remuneraciones.

### c) Gestión 2019:

#### → *Principales actividades*

- Preparar y entregar información para el proceso de Auditoría Interna.
- Registrar Mensualmente la Dotación del Personal.
- Entregar la Dotación del Personal en Códigos para Plataforma LUCY.
- Ordenar y sistematizar la documentación correspondiente al área de Relaciones Laborales.
- Registrar todas los ingresos y egresos del personal mensualmente
- Realizar Informes mensuales de los movimientos y composición del personal.
- Inspecciones conforme normativa legal vigente, en la totalidad de los Programas de Aldeas Infantiles SOS Chile (AC, FS y FS2).
- Capacitaciones de Obligación de Informar (D/S 40 art.21), Manejo de Extintor, Reanimación Cardiopulmonar y Manipulación de Alimentos, con un total de 485 colaboradores capacitados.
- Proyectos de Emergencia con financiamiento SENAME, fueron tramitados y presentados 16 Proyectos (Regulación eléctrica, mantención estructural, energía fotovoltaica, generador eléctrico, cámaras de seguridad, cierre perimetral) a nivel nacional, considerando a 4 Programas de Cuidado Alternativo (Madreselvas, Quilpué, Curicó y Concepción).
- Plan de Emergencia: Actualización de Plan de Emergencia y ejercicio de simulacro en los distintos Programas a nivel nacional.
- Campaña de Seguridad: Intervención con mimo ACHS en actividad denominada “*Cuidando Mi Puesto de Trabajo*”, en la que participaron 53 colaboradores en Oficina Nacional. Además, se realizó una campaña “*Seguridad en Fiestas Patrias*” en ON, una campaña “*Fiestas de Fin de Año Segura*”, con 501 colaboradores favorecidos a nivel nacional.
- Construcción y socialización de la “*Guía de Autocuidado y Acompañamiento al Colaborador*”.
- Construcción y socialización de los perfiles de cargo de Cuidadoras SOS para el nuevo sistema de cuidado personalizado.
- Creación de perfiles de cargos nuevos que dan respuesta a las necesidades de los Programas.
- Implementación de un proceso de inducción específico para Directores.
- Acompañamiento en procesos de indagación y protocolos sobre temas del Código de Conducta, en base a la guía regional para el proceso de denuncia y respuesta al incumplimiento del Código de Conducta.
- Presentación de resultados de *Evaluación de Desempeño* por programa, a Directores y Comités Locales Operativos (CLO).
- Presentación a Gerencia, de informe consolidado de evaluación de desempeño a nivel nacional y de los cargos directivos.
- Análisis de plataformas para sistematizar el proceso de evaluación de desempeño.
- Revisión y ajuste del plan nacional de capacitación.
- Actualización bases de datos colaboradores a nivel nacional (se desarrollaron carpetas digitales).
- Ajuste al procedimiento de finiquitos.
- Consolidación de base de datos de vacaciones y días libres.
- Ajuste del procedimiento de Pago.



- Ajustes al procedimiento de selección, con la aplicación del formato de “Solicitud de Proceso de Selección”
- Consolidación del staff de psicólogos freelance.
- Apertura e incorporación de vacante al sistema de turno en el Programa de Arica, Chaimávida y Concepción.
- Regularización del proceso de selección para el sistema de cuidado personalizado en Aldea Madreselvas.
- Regularizar los contratos de Mamá SOS a Educadora de Trato Directo, implementando la Ley Laboral que corresponde.
- Creación de correos a nivel nacional.
- Visitas a los Programas de la zona Central (Madreselvas, Curicó, Concepción), para auditar carpetas de los colaboradores.

#### → Principales logros

- Se generó un registro mensual de la Dotación Nacional detallado.
- Se estableció un servidor del área de RRHH para poder trabajar en línea y recopilar toda la información del Área.
- Se ordenó y disminuyeron los tiempos de espera respecto a la solicitud de documentación y movimientos de personal.
- Continuidad de acciones para internalizar una cultura preventiva en Aldeas Infantiles SOS Chile.
- 100% de los Programas de Aldeas Infantiles capacitados en cursos preventivos.
- Proceso de selección estandarizado a nivel nacional
- 100% de Perfiles de cargos definidos por metodología de Competencias.
- Estandarización del autocuidado a nivel nacional, con presupuestos asociados a acciones específicas por cada uno de los Programas. (Guía Nacional de Autocuidado y Acompañamiento al Colaborador).
- Procedimiento y flujograma de *Evaluación de Desempeño* concluido y aprobado.
- Construcción de bases de datos y alimentación de la plataforma HCMFront, que se definió para la sistematización de la Evaluación de Desempeño.
- Regularización de costos en el Plan de Capacitación (análisis en conjunto con finanzas).
- Establecimiento de “*Libro de Novedades*” es un documento donde el director de cada programa, nos informa de todos los movimientos relacionados a relaciones laborales que hubo en sus Programas, este libro lo hemos recibido mensualmente cada término de mes.
- Regularización de honorarios y horas extras.
- Regularización de contrataciones y anexos a nivel nacional.
- Flujograma establecido para promociones y ascensos a nivel nacional.

#### d) Hacia el 2020:

- Establecer sistemas de compensaciones y administración de las mismas (Estudio Salarial).
- Establecer equidad interna (Política Salarial) - Valoración de cargo para la estructura del Plan de Administración de Compensaciones.
- Implementar 100% el sistema de cuidado personalizado a nivel nacional.
- Implementación del Plan de Prevención y Salud Ocupacional.
- Sistematización del Proceso de Evaluación de Desempeño.
- Implementación de la Guía Nacional de Autocuidado y Acompañamiento al Colaborador.
- Proyecto de cierre de brecha digital para todas las Cuidadoras SOS
- Implementar los planes de acción para dar respuesta a los indicadores de riesgo psicosocial y clima.
- Generar herramientas para apoyar y sistematizar el proceso de contratación a nivel nacional.
- Implementar sistema de ERP WIMPER en la Oficina Nacional.
- Establecer sistemas de control que garanticen el ingreso de Psicólogos Freelance según procedimientos.
- Socializar el procedimiento de selección con los Directores y Líderes de área, haciendo énfasis en el cumplimiento de los tiempos establecidos para cada etapa y las consecuencias de no cumplirlo.



- Implementar herramientas de evaluación diagnóstica específica para cargos de Cuidadores SOS, que incluya Afectividad Consciente, Protección de Derechos, Equidad de Género.
- Alinear los procesos de selección, inducción e ingreso de los Cuidadores SOS con la Política de Género.
- Implementar un sistema en línea que permita la Solicitud de Vacante, Seguimiento de Procesos, y Registro de Personas que han pasado por distintos procesos de selección.
- Definir un Plan Nacional de Capacitación alineado con OTEC y necesidades de los programas.
- Aumentar el nivel de participación y uso de la plataforma SOS Virtual.
- Elaborar procedimiento de separación y reintegración de colaborador por Circular 05 o situaciones de desprotección.
- Contar con un profesional (Asistente Social) que brinde apoyo psicosocial a los colaboradores a nivel nacional.
- Tener una gestión estratégica de las comunicaciones internas.
- Capacitar en las 4 Líneas: Equidad de Género, Buen trato, Protección Infantil y Afectividad Consciente, a relatores internos en todos los programas con el propósito de ejecutar la transferencia del conocimiento.
- Socializar y regularizar los beneficios económicos y no económicos como parte del Plan de Fidelización y Retención.



## Calendarios de eventos principales para el año 2020

### Fechas de las reuniones de la Junta Directiva

Son cuatro reuniones al año y se realizan trimestralmente.

**1° reunión:** 2 al 6 de marzo

**2° reunión:** 1 al 5 de junio

**3° reunión:** 1 al 4 de septiembre

**4° reunión:** 1 al 4 de diciembre

### Fechas de las reuniones de los altos cargos de la plantilla

**Abril:**

- Primera reunión de Directores.

**Junio – Julio:**

- Segunda reunión de Directores.

**Agosto:**

- Reunión anual de DNs+RMT LAAM + Presidentes.

**Diciembre:**

- Tercera reunión de Directores.

### Plazos para otros eventos de importancia que puedan estar planeados

**Agosto:**

- Planificación Anual 2021.
- Planificación Operativa 2021.

**Octubre - Noviembre:**

- Presupuesto 2021.



# Sección DOS: Estadísticas



## Formulario para miembros del Directorio de la Asociación Nacional

### MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA ASOCIACIÓN

NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN NACIONAL

Fecha de elaboración	09-01-2020
Fecha de elección	29-03-2019

28

No.	Nombre de los miembros de la Junta Directiva	Función
1	Maria Cecilia Suarez Indart	Presidenta
2	Fabiola Flores	Director
3	Elias Mohor Albornoz	Director
4	Sergio Guzman Lagos	Director
5	Eleazar Jaramillo Aburto	Secretario
6	Claudio Espinoza Morales	Tesorero
7	Francisco Leturia Infante	Director
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
<b>Presidente de la Junta Directiva</b>	<a href="#">Maria Cecilia Suarez Indart</a>	
<b>Dirección:</b>	Avenida Los Leones 382 Oficina 501 Providencia - Santiago Chile	
<b>Tel. / fax / e-mail:</b>	228798000 cecilia.suarez@aldeasinfantiles.cl	



## **Sección TRES: Informes sobre las instalaciones**



## Sección TRES: Informe sobre las instalaciones

### Programa de Acogimiento Familiar Arica

La cobertura de la Aldea alcanzó los 38 participantes.

En la región de Arica y Parinacota, donde se ubica la Aldea, existe una escasa oferta de Cuidado Alternativo. Por esta razón, la cobertura de la Aldea varía constantemente, de manera que el equipo técnico debe trabajar en que la dinámica de los participantes no se vea afectada con ingresos y egresos constantes.

Por otro lado, durante el año 2019 los altos índices de pobreza no variaron en la localidad, de manera que la población de NNAJ en Arica, representa un tercio de la población que vive en condición de pobreza y forman parte de hogares que no logran alcanzar condiciones de vida adecuadas. En consecuencia, surgen denuncias por vulneración de derechos tales como Violencia Intrafamiliar, Violencia Sexual y Negligencia Severa.

Las causales de ingresos más comunes en la Aldea son:

- 10% de los NNAJ ingresan por negligencias severas.
- 30% de los NNAJ ingresan por maltrato físico, psicológico.
- 60% de los NNAJ ingresan abuso sexual.

Considerando los porcentajes estadísticos, el año 2019 se contrató a un Psicólogo externo, especialista en conductas PAS (Prácticas Abusivas Sexuales). Esto, debido a que la gran mayoría de los niños que presentan conductas abusivas sexuales son menores de 12 años y que, por su edad, no pueden acceder a programas especializados en la temática que ofrece la red.

Es importante destacar que, si bien hay una gran cantidad de NNAJ que son atendidos tanto por centros ambulatorios como residenciales de la red, éstos no son suficientes para la demanda existente. Es por ello que la Aldeas Infantiles SOS Chile es una de las principales organizaciones que da respuesta a las necesidades de la localidad respecto al Cuidado Alternativo.



### Educación

- El 58% de los niños estuvo matriculado en establecimientos educacionales.
- El 12% de los NNAJ presentan diagnósticos de discapacidad leve a severo. Estos niños asisten a establecimientos educacionales que atienden necesidades especiales.
- El 48% de los NNAJ se encuentran incorporados en el Programa de Integración Escolar (PIE), programa del Estado que brinda apoyo educacional a niños con necesidades educativas especiales, y que en este caso han ingresado a la Aldea con niveles bajos de conocimientos.

Contamos con el apoyo de una Psicopedagoga que apoya a los NNAJ que presenta dificultades de aprendizajes, para mejorar su rendimiento escolar. Los resultados y avances han sido lentos, pero cada uno de los niños terminaron el año con mejores calificaciones y con mejor actitud ante el ambiente y rutina escolar.

Uno de los casos a destacar en el ámbito escolar es Juan, de 12 años de edad, quien presenta un retraso cognitivo por lo que asiste a un colegio especial. Durante el 2019 Juan demostró avances significativos en sus estudios, siendo destacado por el establecimiento educacional por su esfuerzo y evidente progreso.



## Salud

La totalidad de los niños se encuentran incorporados al sistema de salud pública, y reciben atención en consultorios y hospitales. En los casos que amerita, se gestionan citas médicas particulares con la finalidad de agilizar una mejor y oportuna atención.

Algunos de los diagnósticos dados por especialistas son:

- Trastornos oposicionista desafiantes.
- Trastorno de la personalidad limite, con síntomas psicóticos.
- Trastorno por déficit atencional con hiperactividad.
- Trastorno disocial.
- Trastorno de consumo problemático de droga y sustancias tóxicas.
- El 18% se encuentran en atención psiquiátrica y con tratamiento farmacológico.
- En cuanto a la atención mental, contamos que el 16% se encuentra con atención neurológica.

En consideración a estos índices, y atendiendo a lo establecido por SENAME, en cuanto a los estándares mínimos de calidad para la atención, en el 2019 se contrató un servicio de salud. Esta intervención consiste en abordar diversos aspectos atingentes, donde el cuidado de salud cobra un rol fundamental. En consecuencia, contamos con profesionales especialistas en el área, lo que ha impactado favorablemente en la calidad del servicio entregado. Actualmente el 100% de los niños cuenta con atenciones preventivas en salud física y dental. Existe además mayor supervisión en cuanto a la ingesta de medicamentos (fármacos y/o tratamientos por patologías crónicas). Todas las adolescentes mujeres tienen controles ginecológicos. Además, esta unidad ha sido de gran apoyo en el proceso de los casos de consumo abusivo de drogas y sustancias tóxicas, con la revisión constantes de cada caso.



## Bienestar

En cuanto a actividades y talleres, a comienzos del año 2019, 3 adolescentes participaron del Proyecto Residencia Teatral de Feminismo, exponiendo su obra en el Teatro Municipal de Arica. Actividad desarrollada por el Colectivo Cultural Carnavalón y el CORE Regional de Arica y Parinacota. Y participaron en una intervención urbana en el marco del 8M (Conmemoración Internacional del Día de la Mujer).

También 2 adolescentes participaron en el campamento de verano realizado en el mes de febrero, en las instalaciones de la antigua Aldea Infantil SOS de Bulnes, y durante una semana participaron de talleres y actividades recreativas.

En el mes de mayo estudiantes de la carrera de Técnico de Trabajo Social del Centro de Formación Técnica de Tarapacá, realizaron una pasantía en la Aldeas, y desarrollaron 3 sesiones de trabajo en las que se hizo una evaluación del Programa, culminando con una sesión al estilo de feria educativa, con temáticas enfocadas en el Buen Trato y la Prevención del Bullying.

Otra acción fue contar con el apoyo de voluntariado en diversas actividades durante el año, en fechas de festividad, Día del Niño, Fiestas Patrias y Navidad. Estos voluntariados fueron llevados a cabo por jóvenes cristianos de la Iglesia Pentecostal, trabajadores de la empresa Walmart, funcionarios de Ministerio de Vivienda y Urbanismo, y colectivos sociales.

Dentro de la oferta programática recreativa, los NNAJ de la Aldea pudieron participar activamente de escuelas y colonias de verano, talleres deportivos junto a salidas recreativas (plazas, parque, multicancha, playas, estadio, biblioteca pública, feria recreativa y circo).

Una de las actividades que tuvo mayor aceptación de NNAJ, se realizó una visita a un parque acuático. Actividad realizada en coordinación con la Municipalidad de Arica, donde durante 2 horas los niños pudieron disfrutar de los juegos inflables al interior de la Playa El Laucho. Actividad que contó con la participación de todos los NNAJ y sus respectivas Cuidadoras SOS, en acompañamiento del profesor de Educación Física y Gestora Comunitaria del Programa.



Cabe destacar que esta actividad se desarrolló tomando en cuenta todas las medidas de seguridad correspondientes, instructores, salvavidas y personal supervisor del municipio.

Las donaciones recibidas por la Aldea fueron de carácter particular (empresas y personas naturales) y por instituciones de la localidad (Registro Civil, Carabineros de Chile, Aduana Arica). Esto comprendió desde insumos básicos como artículos de aseo y alimentos, hasta cenas para Navidad, accesorios para los hogares (refrigeradores, camas, cocinas) y seis Taca-Taca (mesas de fútbol).

### Atención a Jóvenes Arica

Dentro de esta Unidad Programática en el año 2019 hubo 5 adolescentes. La mayoría de estos jóvenes viven con adultos significativo, excepto uno que se encuentra viviendo con su hermano biológico.



#### Educación

2 de los jóvenes destacan por su rendimiento escolar. Una de ellas se encuentra estudiando Derecho en la Universidad Tarapacá de Arica y el otro joven egresó de 4° medio con un promedio 6,7, siendo el mejor de su promoción y reconocido por su esfuerzo.



#### Bienestar

Respecto al proceso de independización de jóvenes, 2 de quienes están por cumplir la mayoría de edad, tienen proyecciones respecto a sus estudios superiores. Esta buena experiencia educacional motiva a los más pequeños de edad a indagar en sus vocaciones profesionales.

Debido al fuerte vínculo afectivo, 4 jóvenes continúan viviendo con sus Cuidadoras SOS fuera del Programa.



#### Sustento

En relación a la empleabilidad, existe una escasa oferta laboral. Si bien, se dan pequeñas oportunidades, éstas son con bajas remuneraciones e incluso sin seguridad laboral. Frente a esto, es importante mencionar que, por la falta de oferta laboral en la Región – tanto para jóvenes como adultos-, una gran cantidad de personas trabajan afuera de la ciudad.

Durante el 2019 se creó el Comité de Jóvenes, quienes mantienen una participación activa dentro de la Aldea, desarrollando instancias de protección y prevención.

Tras el estallido social en Chile, los jóvenes tuvieron la iniciativa de crear junto al Comité de Aldea un Comité de Emergencia para actuar en comunidad en caso de presentarse una situación de riesgo. Acción que fue muy valorada por todo el Programa.

## Programa de Acogimiento Familiar Antofagasta

En la actualidad, este Programa cuenta con una cobertura de 50 NNAJ y de ellos, uno se encuentra en proceso de reunificación familiar. El número de participantes por lo general tiende a mantenerse.

Las causas de ingreso obedecen a graves vulneraciones asociadas generalmente a consumo problemático de drogas de los padres, que conlleva a situaciones de abandono, negligencias graves, maltrato físico y emocional y abuso sexual del que son víctima los niños. Conjuntamente, se presentan condiciones habitacionales precarias por cesantía y escasas herramientas de cuidado con las que cuentan los padres para hacerse cargo de la crianza de sus hijos.

Además, en este último año se ha visualizado el ingreso de NNAJ migrantes sin documentación, quienes ingresan al país por pasos no habilitados, encontrándose en una situación de mayor vulnerabilidad al encontrarse en una ciudad que desconocen y al estar en muchas ocasiones en situación de calle.

El trabajo realizado por el equipo de Aldeas se desarrolla de acuerdo a las características culturales e individuales de cada NNAJ y su grupo familiar. Uno de los objetivos primordiales, obedece a lograr la reunificación familiar. Para ello, se activan las redes y el intersector para brindar apoyo y contención al niño y su familia para la resignificación de los derechos vulnerados, dado a que nuestra misión principal obedece a que los NNAJ permanezcan el menor tiempo posible en Aldeas y vuelvan a vivir con sus referentes significativos.

Por otro lado, también nos encontramos con la realidad de algunas familias, que, pese al trabajo de los profesionales para lograr su adherencia a los procesos de intervención con sus hijos, esto no se logra y la permanencia de los NNAJ pasa a ser mayor de lo esperado. En estos casos los objetivos se reorientan a la entrega de herramientas que habiliten a los jóvenes para el desarrollo de su autonomía progresiva.

En la actualidad, gran porcentaje de los NNAJ acuden a programas de la red SENAME, generalmente a Programas de Reparación y Maltrato y a Programa de Integración Escolar (PIE), producto del daño asociado a sus historias de vida, mostrando resultados positivos en la mayoría de los casos. A su vez, contamos con sesiones en CESFAM Juan Pablo II con psicólogos en casos particulares que obedecen a objetivos específicos, cuyo ingreso es dictaminado por el Tribunal de Familia.

La Aldea de Antofagasta ha vivido transformaciones importantes, particularmente por el cambio de dirección y la incorporación de un nuevo sistema de turnos para las cuidadoras. Situación que ha generado una dificultad para completar la dotación total de educadoras y también, algunos desajustes conductuales y emocionales en los NNAJ. Ambas dificultades se trabajan diariamente, potenciando y resolviendo conflictos que permitan dar respuestas concretas y solventes a las demandas establecidas tanto por NNAJ como por colaboradores. Conjuntamente se intenta generar un clima que propicie la buena comunicación, compañerismo y colaboración. Esto se extiende a toda la comunidad de Aldeas Infantiles, promoviendo el buen trato y cuidado entre los colaboradores.

Constantemente durante el año se reciben donaciones especiales, grandes y pequeñas, pero todas muy significativas y hechas con cariño por parte de empresas y la comunidad como: vestuario, alimentos, juguetes, etc.

Este año recibimos por parte del Centro de Salud CESFAM zapatillas para todos los NNAJ, quienes quedaron muy contentos con este regalo. Por su parte, el Departamento de Medio Ambiente del Gobierno Regional regaló juegos de mesa para que fueran repartidos por las casas y así generar un espacio de recreación en cada entorno familiar. Mientras que el Directorio de Antofagasta realizó una fiesta de navidad para los niños con música, juegos y también regalos, destacando además a los niños que obtuvieron los mejores promedios por casa.



### Educación

En esta misma línea, los niños han logrado un rendimiento académico destacable, el cual los ha hecho merecedores de diversas distinciones. Uno de ellos obtuvo el primer lugar de su curso por sus buenas calificaciones. Otro fue elegido como el mejor compañero y Miguel fue campeón de tenis de mesa en el colegio.



Así como estos hermanos, se cuentan con más con promedios superiores a nota 6.0, lo cual es positivo para ellos y su futuro escolar. Es el caso de Sofía de 9 años, quien generalmente destaca por obtener buenas calificaciones y se preocupa constantemente por seguir mejorando y por rendir responsablemente, buscando alternativas para lograr superarse a sí misma.



## Bienestar

Durante el 2019, mediante la presentación de un proyecto al Fondo Regional, se ganó un importante aporte que impactó a 11 niños con los diagnósticos más complejos de salud mental, como TDH, THA (Trastorno por Déficit de Atención e Hiperactividad) y trastornos conductuales en general.

El proyecto consistía en la participación de los niños en Equinoterapia, la cual se realizó una vez a la semana, donde éstos asistían contentos y motivados por la conexión que establecían con sus caballos.

Durante el año 2019, los NNAJ participaron de diversas actividades que se resumen a continuación:

- Incorporación de 6 niños a una academia de fútbol, quienes asistieron motivados y entusiasmados dos veces a la semana, durante todo el año.
- Todos los NNAJ de manera voluntaria participaron en el grupo “cadena de amor”, quienes realizan actividades lúdicas con sentido religioso, todos los sábados del año.
- 11 NNAJ participaron en la academia y campeonato de béisbol, obteniendo el tercer lugar a nivel regional, logro que los colmó de alegría y emoción.
- 1 adolescente participó del equipo de jambol de su colegio, alcanzado los primeros lugares a nivel regional. Incluso viajaron a Santiago para jugar con el mejor equipo a nivel nacional.
- 1 niño obtuvo un premio como mejor jugador en tenis de mesa en su colegio.

Además, cabe destacar que durante el verano 2019, 4 casas viajaron a Arica de vacaciones y también conocieron Tacna, Perú. Es así como los NNAJ regresaron contentos y con energías para comenzar un nuevo año escolar.

En cuanto a historias de vida, podemos destacar a los Hermanos Araya Jollares, de 9 y 10 años de edad, quienes han vivido en cuidado alternativo desde el año de vida y desde su ingreso al Programa mostraban conductas agresivas, evasiones constantes y un bajo nivel escolar, mostrando resistencia a cualquier tipo de intervención y acercamiento y hoy cuentan con un buen rendimiento en sus colegios.

Actualmente se están impartiendo talleres de verano al interior de la Aldea, dejando implementado y habilitado un espacio que se estaba perdiendo por el desuso, para transformarlo en un lugar activo que le sirva a los NNAJ para la creación de nuevas actividades.

A su vez, se rescatará un espacio idóneo que cumpla con lo necesario para brindar atenciones de calidad y un trabajo individualizado a las familias con las que trabajamos, que facilite el encuentro de los NNAJ con sus personas significativas y puedan compartir libremente. Estos espacios se habilitan con proyectos ganados con grandes empresas como FINNING donde la idea es potenciar un espacio multifuncional para las visitas con familia, biblioteca, espacios de intervención, salón para espacios de celebraciones, talleres entre otros. Mientras que con Sodimac se está levantando un proyecto para hermostear los espacios al aire libre.



## Atención a Jóvenes Antofagasta

Actualmente viven 2 jóvenes de 20 y 22 años en la Aldea, ambos estudian en la Universidad Santo Tomás. Jorge estudia preparador físico y se encuentra en segundo año. Isabel estudia Técnico en Sistemas de Energía Solar. Además, contamos con 3 jóvenes de 18 años que viven en la comunidad junto a sus hermanos biológicos.

Es destacable el esfuerzo que ellos realizan por mantener sus calificaciones y sobresalir en lo que hacen. Para todos es un orgullo, a fin de año felicitarlos por su concentración y claridad en sus proyectos de vida.



### Educación

Este año rinde la Prueba de Selección Universitaria (PSU) una joven que destaca por su buen rendimiento académico, el cual la ha hecho mantener la Beca Presidente de la República. Ella tiene la expectativa de estudiar geología para el año 2020.



### Bienestar

Cabe destacar que hace dos años aproximadamente asistió a la Aldea un grupo de jóvenes que practicaban Jiut Jitsu y desde aquel día Jorge se interesó en participar del grupo y actualmente viaja para ser parte de campeonatos a nivel nacional, práctica que contribuye en sus estudios como preparador físico.

La mayoría de los jóvenes que actualmente conforman el Programa de Jóvenes de Antofagasta, llegaron a la Aldea desde que eran niños. Por tanto, mantienen un cariño especial por las cuidadoras SOS que los criaron y educaron, configurándose como personas significativas en sus vidas. Asimismo, con los demás niños que comparten casa.

Isabel es una joven migrante que llegó a la Aldea a la edad de 17 años y que ha logrado vincularse y considerar a los colaboradores del Programa como su grupo familiar por la preocupación, seguridad y afecto que se le entregó desde su llegada.



### Sustento

Este programa ha vivido situaciones complejas por la llegada provisoria de jóvenes que no cuentan con su documentación y quienes no tienen su mayoría de edad, por lo que, no pueden contar con autorización legal para trabajar, como ellos muchas veces aspiran. A su vez, los jóvenes chilenos que han cumplido la mayoría de edad, les ocurre que las ofertas laborales limitan su ingreso por no contar con experiencia en el mercado laboral. Por tanto, cumplir esta edad es complejo y la preparación es clave para ir sorteando las dificultades de ser joven.



## Programa de Fortalecimiento Familiar Antofagasta

El PFF Antofagasta actualmente se encuentra en la ejecución del primer año de su Plan de intervención Social en el Macrocampamento Balmaceda de Antofagasta, desde una mirada comunitaria, ambulatoria y preventiva. La cobertura durante el 2019 alcanzó los 583 participantes.

El Programa dentro de su plan de intervención social comunitaria, comprende acciones enmarcadas en el componente comunidad, donde realiza las siguientes acciones:

- Organización y puesta en marcha de un Comité de Emergencias.
- Organización de fiestas masivas con apoyo del PFF (Día del niño, Día de la familia, Fiesta Intercultural).
- Sesiones de Autocuidado para dirigentes sociales.
- Feria ciudadana de Salud con instituciones (CESFAM, FONASA, U.Sto. Tomás).

Como parte del proceso de fidelización de redes, se toma contacto con diferentes departamentos de la Ilustre Municipalidad de Antofagasta, con la finalidad de lograr una mayor cooperación e involucramiento de esta autoridad local, con la problemática de los campamentos, existente en la comuna y sus principales alianzas son:

- Convenio de Colaboración con el Centro de Educación y Capacitación de la Universidad Católica del Norte (CEDUC UCN), el cual incluye derivación de estudiantes en práctica, intercambio de experiencias y uso de instalaciones en mutuo beneficio.
- Alianza con Centro de Salud Familiar (CESFAM) Valdivieso de Antofagasta con quienes se realizan acciones en conjunto, tales como la realización de una feria ciudadana en la comunidad y el ingreso de atenciones de salud en el territorio.
- Trabajo colaborativo con la carrera de Trabajo social del Instituto Profesional AIEP. El Programa funciona como un centro de práctica, el cual ha sido bien evaluado por los estudiantes y por centro educacional.

Además, el PFF Antofagasta participa de manera activa en la Mesa de Infancia de la Comunidad de Organizaciones Solidarias (COS), formando parte también de la Mesa de Contenidos para la preparación del proceso constituyente de abril de 2020.



### Gestión 2019

A modo de logro, 44 familias lograron la autosuficiencia. Es así como se realizan sesiones de socioeducación con familias focalizadas, incorporando temáticas relacionadas al desarrollo de competencias parentales, ahorro y economía familiar. Junto a esto, los objetivos de los Planes de Desarrollo Familiar están orientados a fortalecer la autonomía familiar, generando redes entre las familias y las instituciones, entre las cuales se encuentran aquellas que se orientan a promover y generar oportunidades educativas y de empleo para cuidadores y cuidadoras.

Como principales logros destacan el reconocimiento público de la comunidad como una organización confiable y permanente, reconociéndose el trabajo del Programa frente a autoridades e instituciones públicas. También, la instauración de un Comité de Emergencias, reconocido por los pobladores como parte de la acción del Programa en el campamento. Además, se releva la instalación de una escuela de fútbol en la comunidad, finalizando en la realización de un campeonato que encabeza el Programa, invitando a equipos de poblaciones cercanas.

Por otro lado, resalta la generación de una metodología de trabajo con familias focalizadas, estableciendo temáticas a trabajar con las familias, de acuerdo a su realidad y necesidades, evitando así levantar dos medidas de protección en favor de niños, mediante la concientización de los cuidadores y el acompañamiento en las gestiones necesarias para proveer los servicios que la familia requería. Y también, la inserción del PFF en la población Villa Chica, la cual colinda con el campamento, facilitando la integración entre ambas poblaciones y disminuyendo la percepción de conflicto entre ambas.

Los principales retos que ha enfrentado el Programa es la sistematización de sus prácticas junto a la Oficina Nacional y el desarrollo de acciones que se traduzcan en la incorporación de indicadores para



evaluación de los procesos. Además, otro desafío es poder aumentar la presencia del Programa en el territorio, instalando un sistema de atención y asesoría familiar ambulatoria (diferente al proceso de familias focalizadas) que facilite la orientación de los pobladores en temáticas sociales. Este nuevo sistema permitiría la generación de datos específicos para insumar la evaluación del Programa. Y el último reto es aumentar su participación en instancias de incidencia local.



### Trabajo con familias

Queremos destacar la historia de tres niños de origen colombiano, quienes llegan a Chile por situaciones de maltrato en su país de origen. Su madre llega antes a nuestro país, dejándolos con familiares que no les proporcionaron un adecuado cuidado. Al llegar al país, los niños no se encontraban escolarizados por decisión de la progenitora y su situación migratoria no estaba regularizada por temores de la madre. Se sumaba a este panorama que ella se mostraba muy resistente al trabajo con organizaciones.

Fue así como las profesionales del Programa llegan a la familia por referencia de la dirigente del Campamento. Se informa a la madre respecto a las prestaciones que entrega el Sistema de Protección Social en Chile, junto con indicar qué omisiones son consideradas como vulneración de derechos, como la no escolarización de los hijos y el hecho de no estar inserto en la red de salud pública. Se facilita la gestión mediante las alianzas realizadas (MINEDUC y CESFAM Valdivieso), consiguiendo cupos en escuelas cercanas y controles de salud.

Gracias a la activación de estas redes, hoy los niños están insertos en el sistema escolar, en una escuela cercana a su domicilio y la familia se incorpora al sistema de salud pública. Además, se está gestionando la regularización de la situación migratoria y los niños participan de manera activa en los talleres de teatro y fútbol. La resistencia de la cuidadora ya no existe, identificando al Programa como una entidad dispuesta a apoyarla a superar sus condiciones de vida.



## **Programa de Prevención Focalizada Antofagasta**

Actualmente este Programa se encuentra desarrollando un plan de mejora, el cual está siendo ejecutando con una asesoría externa desde noviembre de 2019 a la fecha, con el objetivo de optimizar los procesos en la entrega de servicios para los NNA y sus familias.

El Programa inició el 15 de enero del 2018, con una cobertura de 100 NNA y sus familias. En diciembre del 2018 aumentó la cobertura en 20 NNA y sus familias, además de aumentar la cantidad de colaboradores (Trabajadora Social y Psicólogo). En julio del 2019 aumenta nuevamente la cobertura en 30 NNA y sus familias, también de profesionales (un Trabajador Social y Psicólogo). Finalmente, se alcanzó una cobertura total de 330 participantes.

Respecto a los egresos, durante el año 2019:

- 75 familias alcanzaron la autosuficiencia.
- 15 familias interrumpieron su proceso de intervención.

En el caso de las familias que vieron interrumpida su intervención, esto se debió principalmente por cambio de ciudad de la familia, familias derivadas a otros programas, detección de complejidades que no son perfil para la atención del programa, entre otros.

Respecto a la cooperación con autoridades locales, se realizaron coordinaciones intersectoriales, reuniones con las entidades locales, tales como: Ilustre Municipalidad, Servicio de salud, Centro de Salud Mental (COSAM), Centros de Salud Familiar (CESFAM), Junta Nacional de Jardines Infantiles (Junji), Fundación Integra, Corporación Municipal de Desarrollo, Tribunales de familia, Asistencia Judicial, Oficina de Protección de Derechos (OPD), Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SERNAMEG), etc, para fortalecer las restituciones de derechos de los NNA.



### **Gestión 2019**

Respecto a la gestión 2019 del equipo técnico del Programa, durante el año identificaron retos tales como:

- Necesidad de evaluación de la efectividad en los procesos de intervención en los NNA y sus familias, para una fortalecer la atención de calidad.
- Cumplir los tiempos establecidos, complementando la intervención con el trabajo administrativo.
- Realizar evaluaciones de desempeño de los colaboradores para fortalecer la atención de calidad.
- Desarrollar instancias de autocuidado con el equipo técnico.

Para ello, se generaron cambios significativos en la estructura del trabajo del programa. Se estableció un plan de mejora para subsanar hallazgos que tienen relación con la metodología de intervención y que esto se desarrolle de manera oportuna, pese a la gran cantidad de trabajo administrativo. Así mismo, de fortaleció el monitoreo constante en los procesos de intervención, evaluación continua a través de metodologías adecuadas y evaluación de resultados.



### **Trabajo con familias**

Las actividades que se realizan en el Programa, con el fin de desarrollar las capacidades de las familias, son:

- Trabajo terapéutico individual, el cual tiene como objetivo fortalecer los recursos personales de los niños, niñas y adolescentes en consideración a la etapa del desarrollo en la que se encuentran.
- Trabajo en intervención individual y talleres grupales para fortalecer competencias/recursos parentales y/o marentales de las familias o adultos a cargo de los niños, niñas o adolescentes.



- Promover la incorporación de co-garantes del entorno familiar y/o socio-comunitario que aporten a la restitución de derechos de los niños, facilitando la sustentabilidad de los cambios, a través de coordinaciones intersectoriales.

### **Caso sobre una familia:**

Sebastián, es derivado al programa, por ser espectador de violencia intrafamiliar sumado al consumo de drogas, lo cual genera que los cuidados personales del niño queden provisoriamente a cargo de su abuela materna. Sebastián es un niño tímido, retraído, con rabia contenida hacia su progenitora, considerando que desde pequeño fue expuesto a dinámicas violentas. Sumado a lo anterior, durante el proceso Sebastián es diagnosticado con Trastorno de espectro Autista.

El apoyo brindado por el programa consta de intervención individual con el niño, en donde se trabajan los recursos personales, fortalecer vínculo materno-filial, sistema normativo de acuerdo a su periodo evolutivo, así como comunicación asertiva. Todo a través de talleres individuales. En cuanto al trastorno de espectro autista, se realizaron las derivaciones a las entidades correspondientes, para generar atención pertinente, además de coordinaciones con el establecimiento educacional.

Referente a los adultos responsables, se trabajó vinculación materno-filial, para fortalecer lazos afectivos de la progenitora hacia el niño, promoviendo prácticas reflexivas sobre los hechos ocurridos. Durante el proceso se indaga la red familiar, ya que la abuela materna fallece de cáncer, por lo cual los cuidados personales de Sebastián se trabajan con la abuela paterna.

Actualmente Sebastián vive con su abuela paterna, quien genera protección adecuada hacia el niño, satisfaciendo necesidades básicas y secundarias. Con respecto a la progenitora, mantiene la coparentalidad, ya que el trabajo realizado se logra generar vinculación con su hijo, además de mantener una adecuada comunicación entre los adultos responsables, quienes le brindan estabilidad emocional a Sebastián.

### **Programa de Acojimiento Familiar Quilpué**

La cobertura final de la Aldea fue de 42 NNAJ. Esta cifra no tuvo grandes variaciones durante el año.

Tras el estallido social, del 18 de octubre, las condiciones sociales y económicas han cambiado, de manera que los índices de desempleo han aumentado. En consecuencia, varios jóvenes de la Aldea que buscan trabajo han tenido dificultades.

Durante el año 2019 hubo tres ingresos nuevos. De los cuales, dos ya se encuentran en proceso de pre-egreso, dado que la red familiar no fue despejada en el momento debido. El otro caso de ingreso, se caracteriza por dificultades en salud mental. Esto, ha desafiado al equipo a desarrollar estrategias en red con el sistema público para poder atender sus requerimientos. Además, el niño requiere de acercamiento fraterno con un hermano también institucionalizado en la Región, hecho que también requiere trabajo en red para favorecer los encuentros.

Si bien hubo situaciones complejas de carácter administrativo y de seguridad, se tomaron las medidas correspondientes, tales como:

- Se removió a la plana directiva del Programa y se realizó un Plan de Mejora que se llevó a cabo en conjunto con Oficina Nacional (ON) y SENAME y su evaluación final fue positiva.
- Se contrató personal de vigilancia 24/7 permanente. Además, se contrató servicio de acercamiento para las Cuidadoras SOS en sus respectivas jornadas laborales.
- Se presentaron dos proyectos de emergencias a SENAME para el mejoramiento del perímetro y sistema de cámaras de vigilancia, que actualmente se encuentran en proceso de evaluación.



Por medio de proyectos de emergencia con SENAME se financió el proyecto de reparación y pintado de las fachadas de las 8 casas en la Aldea. Esta mejora en la apariencia contribuye a la sensación de pertenencia de los participantes (entornos seguros y protectores).

Con fondos propios se adquirieron e instalaron alarmas sonoras en todas las casas, lo cual es parte del plan de emergencia; se habilitaron tres salas de intervención con NNAJ para el equipo psicossocial (sala intervención psicológica y para Terapeutas ocupacionales) y se cambiaron las ventanas de vidrio por ventanas de policarbonato, que aseguran mayor resistencia y mejora la seguridad de los NNAJ.



## Educación

Sobre el 70% de los NNAJ se encuentra matriculado en establecimientos educacionales.

Los éxitos escolares en la Aldea se basan en la re escolarización de tres niños que el año anterior estaban desescolarizados. Además, varios niños recibieron apoyo escolar por parte del profesor que se contrató para ello y, como resultado, lograron pasar de año a pesar de sus dificultades cognitivas.

Los jóvenes que están actualmente cursando enseñanza media, tienen planes de carreras técnicas en construcción y técnico jurídico.



## Salud

Se trabajó con programas ambulatorios de la red SENAME que están en coordinación con nuestro equipo técnico. Sin embargo, la calidad de las intervenciones de estos dispositivos resultó deficiente para la realidad de cada niño y de acuerdo a los estándares organizacionales. En consecuencia, se requirió contratación de horas médicas de especialistas cuando el sistema público de salud mental no contó con las condiciones necesarias.



## Bienestar

Se recibió una variedad de donaciones durante el año 2019, de las cuales destacan:

- Implementación deportiva (colchonetas, balones de fútbol, balones de básquetbol, petos de entrenamiento, conos y pelotas terapéuticas) de parte de un Instituto “Escuela Viña del Mar”.
- Recepción de dinero por parte de un voluntario que nos permitió adquirir la indumentaria deportiva para los niños y niñas que participan en el taller de Capoeira (pantalones, poleras y cuerdas de grado). Se recibieron dineros para realizar un corta fuegos (franja de 15 metros de talado y podado de árboles) y la adquisición e instalación de red húmeda (7 gabinetes con mangueras de 23 metros).
- Se realizó un Convenio con el Portal Belloto de la ciudad, que nos donó más de 800 regalos para la navidad.

### Respecto a actividades:

El grupo de universitarios voluntarios agrupados en “Corazón solidario” de la Universidad Federico Santa María, prestó apoyo pedagógico a niños y niñas del programa durante todo el año.

Un grupo de 13 niños, participó durante todo el año en un taller de Capoeira. Esto los llevó a participar en varios campeonatos de carácter nacional y han obtenido varios primeros lugares en diferentes categorías. También, varios NNAJ, participan en el Club Deportivo El Bosque perteneciente al barrio donde se ubica la Aldea. Participan de diversas categorías de fútbol, que se extienden durante todo el año incluso en campeonatos locales.



Si bien la Aldea no ha ofrecido servicios de salud, educación u otros al resto de la comunidad, se realizó una donación de ropa a salas cunas y regalos a niños de comunidades que fueron afectadas por los incendios en el verano de la ciudad de Valparaíso.

### Atención a Jóvenes Quilpué

La cantidad de jóvenes en esta Unidad Programática varió durante el 2019 y a diciembre alcanza un total de 4 jóvenes.



#### Educación

2 jóvenes se encuentran cursando estudios superiores y otros 2 en sus últimos años de educación secundaria.



#### Bienestar

Sobre los procesos de integración e independización, generalmente los jóvenes egresados tienen sus respectivas familias de origen. Además, se encuentran trabajando con buenas condiciones laborales lo que les brinda estabilidad en su proceso de emancipación. Esta fue la principal razón por la que se logró egresar a una gran cantidad de participantes durante el 2019.

La relación de los jóvenes con las Cuidadoras SOS se evalúa como positiva, ya que varios de los jóvenes mantienen contacto con la comunidad de la Aldea, realizan visitas y mantienen contacto vía telefónica.



#### Sustento

Respecto a los donativos en dinero de patrocinio internacional, los jóvenes han manifestado interés por utilizar estos aportes en actividades de especialización o término de estudios que estén cursando. Sólo 2 de ellos han manifestado su interés en invertir en actividades comerciales.

### Programa de Acogimiento Familiar Madreselvas

La cobertura finalizó con 71 niños, niñas y adolescentes. De ellos, 5 se encuentran en acercamiento familiar y el proceso es monitoreado por una dupla psicosocial.

El perfil de los ingresos de niños a la Aldea ha fluctuado en cantidad y complejidad, debido a toda la reestructuración que está viviendo en Chile el modelo de protección que ofrece el Estado. Los participantes derivados al Programa presentaron características particulares para su intervención, debido a la crítica vulneración de derechos que han vivido, teniendo impacto en los logros de las intervenciones y la permanencia en su estadía en la Aldea.



Con respecto a trasfondo biográfico, se puede señalar que son NNAJ que han pasado por otros espacios de la red de protección de SENAME, donde vivieron otras vulneraciones de derecho. En dichos lugares han compartido con NNAJ cuyos perfiles van desde infracción a la ley o consumo de sustancias ilícitas, realidades que complejizan la intervención.

Cabe destacar que se realiza un proceso de adaptación de los NNAJ que ingresan a la Aldea, a través de la atención psicológica. Esto, con el objetivo de conseguir una integración de los niños a los espacios, realizando la mayor contención emocional a este proceso.



## Educación

- La totalidad de los participantes se encuentra matriculado en centro educacional.
- El 51% de los participantes matriculados tuvo desempeño educacional satisfactorio.

2 jóvenes que están aproximándose a la vida laboral, fueron contratados por una empresa durante la temporada de verano. Esto, con el objetivo de que paulatinamente adquieran los hábitos de horario y adquisición de responsabilidades propias de un trabajo.

Como historia de logro escolar, destaca una adolescente quien sostiene promedio de excelencia académica. Para el año 2020 ingresa en la Escuela Académica Pre Militar, de acuerdo a sus intereses y aptitudes.

Respecto a los niños y niñas que requieren atención diferenciada, la mayoría de ellos asistieron a espacios educacionales acordes a sus necesidades.



## Salud

Existen situaciones de crisis por parte de algunos niños que presentan dificultades especiales de forma constante. La principal solución en este ámbito fue establecer una relación fluida con las redes de salud que pueden apoyar las situaciones más complejas. Asimismo, la socialización de los protocolos sobre cómo reaccionar ante este tipo de situaciones con el equipo, ha facilitado que el conjunto de colaboradores puede apoyar en la contención de los niños.

En la intervención médica, los resultados obtenidos son variados. En algunos casos se ha logrado realizar las contenciones correspondientes y en otros casos aún se requiere de intervención médica constante. Respecto a los niños que requieren atención diferenciada, recibieron atención médica adecuada para las dificultades particulares que presentan.

Se trabaja en red para la realización de actividades, tales como: talleres de sexualidad para participantes cuyas casas se encuentran insertas en la comunidad (dado por el Programa Reparatorio en Maltrato, PRM de Ñuñoa) y taller de prevención de enfermedades de transmisión sexual (dado por el Centro de Salud Familiar, CESFAM Santa Julia).



## Bienestar

En cuanto a actividades y talleres, durante el 2019 se dieron variadas instancias lúdicas y paseos, promovidas por personas solidarias externas. De esta manera, una empresa donó dos piscinas estructurales, dos camas saltarinas, una mesa de ping pong y un juego de taca taca. Esto impactó positivamente en los NNAJ, quienes pueden disfrutar de instancias de recreación tanto fuera como dentro de la Aldea.

Durante la temporada de verano se realizaron cursos de natación en un espacio gestionado por encargado de actividades físicas y recreativas, las cuales incluyen paseo con los NNAJ al aire libre, con piscina y camping.



En otras actividades se celebró halloween, se realizaron vacaciones fuera de la Aldea con espacios recreativos y algunos de los adolescentes participaron en el Campamento de Jóvenes junto al encargado de actividades extra programáticas.

Junto a las Cuidadoras SOS, se realizaron actividades para las fiestas patrias. En dicha instancia, se premió a 2 de ellas por la mejor decoración en sus casas de acuerdo a la festividad nacional.

### **Fortalecimiento Familiar Santiago-Los Aromos**

El PFF de Santiago se encuentra en un periodo de cierre de intervención, evaluación y derivación. Es así como el último trimestre de 2019 estuvo cerrando procesos de intervención con los tres grupos que ha trabajado y está orientado a reforzar sus redes locales.

La cobertura del programa alcanzó los 686 participantes.



#### **Gestión 2019**

Referente a las principales actividades con estos grupos se pueden destacar:

- Centro Comunitario Ángeles: refuerzo y talleres del rol de la familia en la educación de fomento lector, alimentación saludable y encuentro intergeneracional.
- Jardín Infantil Perucho: talleres de afectividad consciente y fomento lector.
- Villa Caupolicán: Encuentro intergeneracional y taller de fomento lector.

En 2019, el PFF realizó intervención focalizada breve con 5 familias, egresadas por cumplir con los objetivos acotados de intervención. Tal es el caso de la Familia Rodríguez, quienes son un grupo monoparental compuesto por madre y 4 hijos entre 15 y 8 años, quienes no participaban en ninguna instancia comunitaria, hasta que se logró su adherencia a las actividades y mejoraron así sus dinámicas familiares.

Los principales éxitos del Programa, radican en la posibilidad de instalar entre NNAJ participantes y sus familias, reflexión en torno a temáticas como: igualdad, equidad, medio ambiente, autocuidado, diversidad, derechos, interculturalidad, respeto y convivencia, desde una mirada ecológica y en concordancia con la garantía de los derechos de niños y niñas. La retroalimentación que nos brindaron los grupos participantes del Programa, destacó la importancia del apoyo brindado en estos ejes temáticos.

NNJ comenzaron a participar en talleres y actividades del programa, lo que abrió la posibilidad de visualizar la importancia de la participación y convivencia con la comunidad.

Durante el primer semestre de 2019 se desarrolló un catastro y mapeo de redes y además de un encuentro de organizaciones locales. Se mantiene una relación y comunicación constante con la Municipalidad de Macul a través de la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO) y Oficina de Protección de Derecho (OPD). La comunidad local nombró al PFF como el territorio de la Protección de los derechos de niños y niñas, en una actividad denominada la Ruta de la Infancia, organizada por la OPD, con la participación de los clubes de niños/as y comunidad local. Además, el PFF es parte de la Red de Infancia de Macul.

Además, se destacan intervenciones urbanas, donde NNAJ participantes del Centro Comunitario Ángeles y Villa Caupolicán participan de actividades reflexivas e intervenciones urbanas respecto a temáticas de Derechos y Convivencia como: 8M, Convención de Derechos de NNAJ, Derechos Humanos y 18 de octubre.



Durante el 2019 se afianzaron alianzas de colaboración con la Junta de Vecinos de la Villa Caupolicán y con el Centro de Salud Familiar (Cesfam) Félix de Amesti. Se inició un proceso de vinculación con el Jardín Infantil Renacer de la Villa Caupolicán, para un posible acuerdo de colaboración para 2020. En cuanto a grupos externos, se mantuvo el compromiso de colaboración por parte del grupo de voluntarios de la Pontificia Universidad Católica de San Joaquín, Voluntariado del Centro Educacional Superior Duoc UC, Editorial SM y se incorporó el Grupo Expro.

En el segundo semestre se incorpora una tallerista del área artística y un estudiante en práctica para el taller psicosocial. Se realizó el taller de “sexualidad segura”, dictado por Facultad de Enfermería UCSH, dirigido a jóvenes y adolescentes de la Villa Caupolicán.

Dentro de los retos, el equipo vivió la salida del Director del programa y tuvo que iniciar el proceso de cierre de intervención con las comunidades, la reestructuración y una nueva proyección para el 2020.

### Centro de Cuidado Diario Ángeles

El Centro Comunitario Ángeles (CCA) cuenta con una capacidad de atención de 55 niños y niñas. Durante el año 2019 los matriculados fueron 66, correspondientes a 52 familias.

Es un espacio de cuidado diario y de promoción de derechos, donde los requisitos de participación es que los adultos responsables se encuentren trabajando y no cuenten con otra alternativa de cuidado de los niños después del horario escolar. Los adultos responsables realizan un aporte mensual en dinero y participan en actividades de autogestión para el financiamiento del centro.

Por tanto, la gran diferencia es que el requisito de entrada no es la judicialización del NNAJ o la vulneración de derechos, y la intervención se centra en la prevención de vulneraciones y la promoción de derechos a través de talleres y actividades centradas en la participación activa de NNAJ y sus familias.

Los hitos principales del Centro Comunitario Ángeles son: Conmemoración 8M, Día del Libro, Día de la Interculturalidad, Día de las personas mayores, Aniversario número 15 CCA, Convención de Derechos y Navidad con sentido. Para la ejecución de dichos eventos, se realiza un proceso participativo con los niños, donde se trabajan diversas temáticas elegidas por ellos, tales como: equidad – igualdad, género, interculturalidad, cuidado del medio ambiente, alimentación saludable, respeto y diversidad desde la perspectiva de derechos de niños y niñas.

Los logros de mayor importancia tienen relación con la consolidación de las actividades como procesos instaurados en el quehacer del Centro y la gran participación de la comunidad.

Los últimos tres años el Centro Comunitario ha vivido un proceso de transformación y profesionalización del cuidado, impulsado por el equipo del Programa de Fortalecimiento Familiar de Santiago (PFF). Dichos cambios se materializaron en la elaboración y aprobación por parte de padres y madres, de un protocolo y reglamento interno, documento que regula los deberes y derechos de niños y niñas y de sus adultos responsables. Se formalizó la actividad del cuidado de niños, estableciéndose funciones de las educadoras comunitarias, además de un plan de capacitación y autocuidado para mejorar las herramientas y habilidades de empleabilidad. Por otra parte, se trabajó el proceso de empoderamiento del Comité Familiar y su directiva y el fortalecimiento de las redes de apoyo comunitarias e institucionales.

Finalmente, también se propició mejoras estructurales y de seguridad (cañerías, accesos, luminarias e instalación eléctrica, mejoramiento entorno). El último cambio importante, es la preparación y puesta en marcha del proceso de autonomía del CCA respecto al PFF y AISOS.



## Programa de Acogimiento Familiar Curicó

La cobertura de la Aldea alcanzó los 34 participantes.

Durante el segundo semestre, el programa tuvo una reorganización administrativa lo que implicó una readecuación de la cobertura convenida con SENAME, organización de las casas, contratación de nuevas Cuidadoras SOS, entre otros. Desde ese escenario, se ha debido prestar mayor apoyo psicológico a los NNAJ que debieron cambiarse de casa y a los nuevos ingresos. Asimismo, se debió realizar un trabajo social con las familias quienes igualmente cambiaron de profesionales, con la finalidad que la intervención realizada mantuviera su desarrollo.

El contexto sociocultural de la localidad donde se encuentra la Aldea es rural. En dicho contexto, el motivo de ingreso es principalmente es maltrato físico grave. También hay casos donde los NNAJ son trasladados desde otras residencias de la Región para favorecer el contacto con figuras familiares significativas.

Uno de los principales desafíos de la Aldea durante el 2019, fue la implementación del nuevo sistema de turnos de cuidado. Este comprende el aumento considerable de Cuidadoras SOS, por lo que requiere de una alta planificación y organización, así como eficiencia para prever situaciones de mayor complejidad. Asimismo, se ha favorecido la comunicación y la complementariedad entre todos los actores de la comunidad. Respecto a los NNAJ, se ha entregado apoyo y orientación a las Cuidadoras SOS, incorporándolas a reuniones técnicas y realizando reuniones mensuales por casa.

Dentro de los logros especiales alcanzados por NNAJ, se destacan dos:

- Un grupo de 7 niños y jóvenes participó en campeonato de fútbol gestionado por profesor de educación física, que realiza un taller deportivo en la Aldea. Esto ayudó a fortalecer los lazos entre los NNAJ y los equipos con quienes competían.
- Una adolescente de 16 años desarrolló el arte de la danza española. Asistió a taller impartido en el Estadio Español de Curicó y participó en la presentación en el mismo recinto para el Día del Respeto a la Diversidad Cultural.



### Educación

- La totalidad de los participantes estuvo matriculada en establecimientos educacionales
- El 71% de los NNAJ matriculados tuvo rendimiento educacional satisfactorio.

A modo de éxito escolar destaca un adolescente que terminó la educación secundaria durante el 2019. Su objetivo para el siguiente año es estudiar la carrera de Refrigeración en Instituto Profesional Inacap Curicó.

Cabe mencionar que se trabajó con la Universidad Tecnológica Inacap, con quienes durante en noviembre se finalizó la instalación e implementación de un invernadero, proyecto desarrollado por estudiantes de las carreras de agronomía, construcción y psicopedagogía de la institución señalada. Por otro lado, a modo de apoyo escolar, se trabajó con Programa de Integración Escolar de la Localidad.

Respecto al acceso a fuentes laborales de los jóvenes, el grupo de menores de edad (entre 16 y 17 años) tuvieron escasas opciones, ya que en la localidad se deben inscribir con anticipación en trabajos de temporada de verano. Mientras que los jóvenes que debían realizar sus prácticas profesionales, éstas fueron garantizadas por el establecimiento educacional, por lo que no tuvieron mayores dificultades.



### Salud

Cabe destacar el trabajo llevado a cabo con la red de salud, donde los NNAJ que requirieron de alguna atención especializada, son usuarios de diferentes dispositivos ambulatorios de la red de salud, tales como:

- Salud mental en CESFAM correspondiente.



- PRMs, para atención especializada en casos de maltrato grave y abuso sexual.
- COSAM para atención psiquiátrica multidisciplinaria, complementada con psicólogo/a, terapeuta ocupacional y psicopedagoga.
- Atención psiquiátrica particular, para primeras atenciones, mientras se espera hora en dispositivo comunal.

En general los resultados han sido positivos, debiendo mantener coordinaciones permanentes para que las atenciones sean complementarias entre dichos dispositivos y la atención entregada en la Aldea.



## Bienestar

Durante todos los meses del año se generaron instancias recreativas para los NNAJ. De esta manera en los meses de verano pudieron asistir por la tarde a la piscina, en el recinto municipal de la ciudad y a un taller de pintura gracias a un convenio entre el Ministerio de la Cultura y las Artes con SENAME. En los meses de invierno se organizó un paseo a la Cordillera de los Andes, donde los niños pudieron conocer la nieve.

En el segundo semestre, se realizó un almuerzo comunitario para celebrar las fiestas patrias, donde los NNAJ pudieron lucir trajes típicos chilenos, asistieron a talleres de música, celebraron halloween, participaron en el campeonato de fútbol y se realizaron celebraciones de navidad.

Una institución bancaria, Banco Credichile, donó dinero para la compra de artefactos que posibilitarán la implementación de una conexión mediante radios internas.

Respecto a infraestructura, durante el año se renovaron algunas instalaciones:

- Se pintó la fachada de las casas habitadas y de manera permanente se están arreglando aquellos desperfectos propios del uso cotidiano de cañerías, combinaciones de llaves de lavaplatos y/o baños, etc.
- Se implementó una sexta casa, dada la adjudicación del REM PER masculino (Residencia especializada para mayores), lo que requirió la renovación del piso, pintura de muro, tanto fachada como interior, cambio de vidrios, instalaciones sanitarias, de cocina, calefont, compra de artefactos eléctricos, menaje, vajilla, etc.
- Durante el año, igualmente se instalaron sistemas de seguridad en cada casa y en el recinto de la Aldea, tales como alarmas audibles y cámaras de vigilancia.
- Todo lo anterior favorece la positiva calidad de vida de los NNAJ al vivir en instalaciones que entregan seguridad, confort y protección.



## Atención a Jóvenes Bulnes

En la actualidad, el Programa de Jóvenes cuenta con 10 participantes de los cuales 2 hermanos viven con familia biológica en la Región del Biobío y 8 jóvenes arriendan de forma independiente dentro de la región de Ñuble. En noviembre de 2019 uno de ellos egresa a una vida independiente con gran éxito.



### Educación

El año 2019 se lograron 2 matrículas a universitarias, 2 matrículas en Centros de Formación Técnica y 2 jóvenes egresaron de carreras de nivel técnico. Para el 2020 2 jóvenes están matriculados en Centros de Formación Técnica, 2 jóvenes cuentan con una beca universitaria que cubre un 90% de su arancel anual, gracias a sus altas calificaciones.



### Bienestar

Ocasionalmente se visitan entre ellos y a sus cuidadoras de AISOS con quienes comparten fechas importantes como cumpleaños, fiestas patrias, navidad y año nuevo.

Mantienen contacto periódico con sus hermanos de casa mediante redes sociales, se mantienen informados de sus novedades y acuerdan visitas juntos a sus Cuidadoras. La mayoría de los jóvenes trabaja durante vacaciones de verano en diversas áreas que cubren necesidades de la comuna.



### Sustento

Como historia de vida a destacar, queremos contar la protagonizada por Marcela Aguilar, quien al no obtener trabajo en su área (Técnico de Nivel Superior en odontología Mención Higienista Dental) buscó otra alternativa. Siempre se caracterizó por ser “influencer” en redes sociales, específicamente en la aplicación Instagram contando con más de 188.000 seguidores. Espacio virtual que le permite comenzar su emprendimiento de teñido artesanal de prendas de vestir llamado Happycolors, con gran éxito de ventas, situación que la tiene muy orgullosa y donde ha invertido todo el ahorro que tenía de padrinos internacionales.

También, podemos contar la historia de María Luisa, quien es egresada de la carrera de técnico en enfermería y se encuentra en la búsqueda de trabajo dentro de la ciudad, ya que vive con su hijo y pronto se irá a vivir junto a su pareja, quien obtendrá su casa propia. AISOS la sigue acompañando durante su proceso de emancipación durante su búsqueda laboral y formación de su nuevo hogar.

José Andrés, joven con discapacidad intelectual leve, se desarrolla como artesano y estudia en un centro de capacitación laboral donde ha aprendido diversas técnicas como el decoupage, puntillismo entre otras. Tal como Marcela utilizó sus ahorros de padrinos internacionales para inyectar recursos a su emprendimiento, obteniendo bastante éxito.



## Atención a Jóvenes Coyanco

En la actualidad, el Programa de jóvenes de Coyanco cuenta con 5 participantes de los cuales una de ellos, Valeska, egresó a la vida independiente a fines de noviembre de 2019. Los jóvenes arriendan de forma independiente entre las regiones de Ñuble y Biobío.



### Educación

Referente a los logros, Ronald se encuentra en proceso de tesis de la carrera de trabajo social en una universidad privada, obteniendo una beca de la Fundación Metas que cubre el 90% de su arancel anual, la cual con mucho esfuerzo debe mantener de forma semestral. Él trabaja por el periodo de verano como garzón en un restaurant en la comuna de Quillón, en la Región de Ñuble.

Matías está en su último año de la carrera de Pedagogía en Castellano y Comunicación de la Universidad Del Biobío, ubicada en la ciudad de Chillán. Realiza servicios a la comunidad universitaria junto a sus compañeros de carrera practicando el muralismo.

Valeska, egresó a fines del año 2018 de la Carrera de Educadora de Párvulos y fue acompañada en su proceso de emancipación durante 2019, ya que sufrió quemaduras del 63% de su cuerpo tras un incendio en la casa que arrendaba. El proceso de recuperación fue complicado para ella y también la búsqueda de trabajo en su área, por lo que, con su dinero ahorrado por padrinos, decide comprar de un terreno y abrir un almacén junto a su pareja en la localidad de Nueva Aldea perteneciente a la Región de Ñuble. Ya estable económicamente y viviendo con su pareja, la joven es egresada del Programa de atención a Jóvenes Coyanco a fines del mes de noviembre.



### Bienestar

En general los jóvenes mantienen una buena relación con sus hermanos, hermanas de casa y sus Cuidadoras, donde prevalece el contacto es vía telefónica, debido a la distancia de sus lugares de domicilio.

## Programa de Acogimiento Familiar Concepción

El Programa de Concepción, durante el 2018, fue parte del proceso de fusión con Chaimávida y no sólo acogió NNAJ de esta última Aldea, sino que, además, a niños participantes de la Aldea de Bulnes como una forma de garantizar las condiciones de atención para aquellos NNAJ que no se reintegraron con sus familias por no tener sus procesos concluidos o porque no se contaba con ningún referente adulto.

Concepción es el único Programa de Acogimiento Familiar SOS en la Región. Originalmente el proyecto acogería a 40 NNAJ, sin embargo, por la temporalidad que implica la vinculación familiar y posterior reintegración en sus familias biológicas y para respetar los tiempos individuales de cada niño y familia, se mantuvo con 55 NNAJ hasta el mes de diciembre del año 2019. La cobertura inicial de 40 participantes se concretará a partir del mes de enero del 2020.

Los elementos que se destacan como positivos de la fusión son:

- Generación de un nuevo Programa con elementos y prácticas más destacables de los dos que había antes.
- Mantención del modelo de Chaimávida (casas insertas en la comunidad), donde pueden vivir en espacios comunes y vecinales de manera que conozcan otras formas de relacionamiento.
- Los niños pueden tener una vida más distante a la institucionalización.
- La percepción de hogar es mayor en las casas integradas en la comunidad.



- A pesar de haber una distinción administrativa entre Concepción y Chaimávida, durante el 2019, todos los participantes se sienten parte de una sola Aldea. Esto generó mayor unión y fortaleció la comunicación, ya que todas las actividades se realizan a nivel general. Es por esta razón que, para dar cuenta de la gestión 2019 hay un informe.
- Respecto a las Cuidadoras SOS se trabajó con una psicóloga externa para preparar el proceso de fusión con ellas. De esta manera estarían orientadas y se sentirían parte del proceso.
- También se realizaron talleres, previo a la fusión, con los participantes para conocer sus percepciones y desarrollar un nuevo Programa con lo mejor de ambos.

La crisis social, que afectó al país durante los últimos meses del 2019, repercutió en que muchos locales comerciales y otras fuentes de empleo debieron cerrar. Esta situación impactó negativamente en las posibilidades de encontrar trabajo para padres que trabajaban en la reinserción familiar o recuperación del cuidado de sus hijos.

Respecto a apoyos externos, durante el año 2019 se recibieron donaciones del Banco de Alimentos de Concepción, obteniendo al menos una vez al mes distintos alimentos en cantidades adecuadas para apoyar la alimentación de los niños y niñas (leche en polvo y líquida, yogurt y otros lácteos, cereales, etc) y también frutas y verduras provenientes de la Vega Monumental de Concepción, situación que implica otra ayuda importante para nuestra administración de recursos.

La cadena de comida Fuente Alemana realizó donaciones de pan todos los días lunes, miércoles y viernes, especialmente a las casas SOS insertas en la comunidad. En diciembre, particulares realizaron donaciones de regalos para todos los niños, niñas y jóvenes de la Aldea.

Con la fusión de Aldeas en la localidad se dejó atrás el antiguo modelo, de manera que finalmente el año terminó con 7 casas que acogen entre 6 y 8 NNAJ. 5 de estas casas son propiedades de la organización y dos son arrendadas para el mismo fin. Todas se encuentran en distintos puntos geográficos de la ciudad, permitiéndoles a los jóvenes tener vecinos y ser parte de una comunidad.

Durante el año se realizaron reparaciones a las distintas casas, mejorando en el ámbito de la seguridad y ambientación. También se postuló a proyectos de emergencia de SENAME, con el objetivo de obtener la certificación eléctrica SEC, situación que se encuentra en desarrollo y que brindará mayor seguridad a los niños y equipos.



## Educación

- La totalidad de los participantes estuvo matriculada en establecimientos educacionales
- El 88% de los NNAJ matriculados tuvo rendimiento educacional satisfactorio.

Los logros educacionales, durante el 2019 dentro de la Aldea Concepción, son bastantes entendiendo que el proceso particular de cada participante.

Uno de los casos a destacar es el de un joven que comenzó el año sin motivación por asistir al colegio y, en consecuencia, sin interés por mejorar su rendimiento educacional. En reiteradas ocasiones manifestaba desinterés por asistir a clases y que no se identificaba con su grupo de pares. Debido a que no se observaban resultados positivos, en una reunión de equipo técnico con su Cuidadora SOS, se analizó el caso en profundidad. En dicha instancia se estableció un cambio contextual y de apoyo: fue cambiado de casa SOS, siendo recibido por un grupo de jóvenes con aspiraciones profesionales. La nueva educadora se hizo cargo de atender todas las necesidades del joven y apoyarlo en lo académico. Posteriormente y, en un corto tiempo, se obtuvieron resultados positivos: cambió su actitud respecto al área educacional, mejoró su asistencia y aprobó el año escolar con promedio final 5,9.

Otra participante, que lleva muchos años en la Aldea y que se ha esforzado en salir adelante de su situación vivencial, avanzó académicamente con muy buen rendimiento y tomó la decisión de optar en su Liceo por la carrera de Técnico en Enfermería. Como un primer paso en el camino hacia una carrera profesional, fue acompañada en la ceremonia de investidura como ritual de inicio a una carrera del área de la salud.



## Salud

La Aldea trabaja con redes para obtener la ayuda especializada respecto de la realidad particular y especial de cada NNAJ. Por ejemplo, un niño asiste periódicamente a la Teletón por presentar una discapacidad psicomotriz. En el instituto es apoyado por kinesiólogos y profesionales asociados a salud mental.

Otros jóvenes son atendidos en consultorios de especialidades en el ámbito de la psiquiatría o de intervención psicológica y en programas de reparación como los PRM.

Con los últimos procesos vividos en la Aldea, los jóvenes han debido adaptarse a nuevos contextos: fusión de dos programas, inserción de las casas en la comunidad y la implementación del nuevo sistema de cuidado. Para que estos cambios no generen efectos negativos en los participantes, se abordó el caso de cada uno de ellos a través de la intervención directa, junto al apoyo de las Cuidadoras SOS.



## Bienestar

Durante el año 2019, los niños, niñas y jóvenes participaron de distintos programas. Uno de ellos fue el proyecto adjudicado por el Club Deportivo Flecha, el cual se socializó por su presidente, Jorge Bustamante, quien trabajó junto a su equipo para motivar a los niños y niñas a participar en actividades deportivas orientadas a la preparación física y generación de habilidades para el fútbol.

En diciembre los niños fueron invitados por la OPD (Oficina de Protección de Derechos) de Concepción para participar en la jornada de reflexión tras el levantamiento social que se inició durante octubre en nuestro país, y también fueron invitados a la inauguración de los juegos de agua que la Municipalidad habilitó en el emblemático Parque Ecuador (sector céntrico de Concepción). En dicha instancia, los niños y niñas compartieron en una dinámica de reflexión junto a monitores y la Directora Carolina Aguilera Acuña de OPD. Escribieron una carta al Alcalde de la ciudad con algunos deseos, (carta que fue respondida días más tarde por medio de otra actividad). Fueron espectadores de un show de títeres y, junto a la presencia del Alcalde Álvaro Ortiz, dieron inicio a los juegos de agua.

## Atención a Jóvenes Concepción y Chaimávida

Producto de la fusión entre los programas de Concepción y Chaimávida, la cantidad final de jóvenes que quedó incorporado en el proyecto fue de 19, ellos se encuentran en estudios superiores y en su mayoría en vida independiente.



## Educación

Hay dos jóvenes que pronto terminarán sus carreras universitarias. Una de ellas es destacada en fútbol femenino de la Universidad de Concepción, siendo capitana del equipo. Otros jóvenes entraron a estudiar carreras técnicas y terminaron su educación secundaria.

Los jóvenes mayores de 18 años, que desempeñan un trabajo, generalmente lo hacen en verano, y son parte de la comunidad de Jóvenes de Concepción.



Los trabajos de verano disponibles son en complejos turísticos como salvavidas, repartidor, realizando planillas de fútbol y otros. El objetivo de estos trabajos de temporada, son para incrementar sus ingresos y poder pagar sus matrículas.

Los participantes que aún están cursando educación superior, se encuentran estudiando carreras tales como, Ingeniería, Pedagogía, electricidad, entre otros.



## Bienestar

Con todos los cambios que se han realizado en el Programa, particularmente la incorporación del nuevo sistema de cuidado, dificulta mantener la relación vincular que existía antes entre los participantes y las Cuidadoras SOS. Sin embargo, se mantiene el fuerte vínculo entre quienes han vivido más tiempo en la Aldea y el foco actualmente está puesto en el trabajo de los vínculos dentro de la comunidad.

El proceso de integración e independización avanzó paulatinamente. Tanto durante el 2019 como en años anteriores. El obstáculo principal fue que algunos de los participantes estuvieron muchos años institucionalizados. Por ello, se trabajó en desplegar nuevas estrategias para avanzar.

En cuanto a logros, contamos con jóvenes que han logrado insertarse laboralmente en condiciones estables, de manera que han podido acceder a la vivienda y cubrir todas sus necesidades. Ellos se desenvuelven en diferentes ámbitos laborales como: jardines infantiles, gastronomía, tiendas comerciales, contabilidad, etc.

Muchos jóvenes egresados se han casado o realizado unión civil y han formado familia (con y sin hijos). Están insertos en diferentes sectores de Concepción, como: San Pedro de la Paz, Coronel y otros sectores de la ciudad de Concepción. Se destaca que han aprendido a desenvolverse muy bien en su localidad, asistiendo sus trabajos y al mismo tiempo haciéndose cargo de sus familias.



## Sustento

Debido a que muchas veces las becas no cubren la totalidad de los costos en los estudios, se deben utilizar los ahorros provenientes de las donaciones de padrinos. Además, se reciben donaciones para cubrir necesidades puntuales respecto a los estudios, ya sea computadores u otro material. Otra alternativa, por la que han optado los jóvenes, es iniciar algún tipo de emprendimiento pequeño que les permita obtener ingresos y avanzar en su independización.

### Centro de Formación Chiquayante

El Centro de Formación se está utilizando reducidamente en las jornadas de capacitación, esto debido al alto costo de los traslados de participantes, en razón de la distribución geográfica de nuestro territorio. Por tanto, a raíz de este factor económico se ha privilegiado realizar jornadas de capacitación en cada Programa.

El centro es administrado por Juan Carlos Guantecura, quien trabaja en esta instalación desde su inauguración. Debe tomarse en cuenta que este proyecto cuenta tan solo con 2 colaboradores contratados.

El Centro de Formación durante el año 2019, prestó servicios a Cuidadoras SOS y equipos técnicos de los Programas y también se arrienda a la comunidad para realizar actividades propias de los vecinos.



Durante el año 2019 se realizó el Taller de Investigaciones de Aldeas Infantiles SOS sobre Protección Infantil, en donde participaron colaboradores de todos los programas de país y además colaboradores de Oficina Nacional.

También se realizaron las jornadas de Buenas Prácticas de Parentalidad Positiva y Técnicas para Mejorar La Intervención de Niños, Niñas y Jóvenes en Residencias Especializadas, ambas enmarcadas en el Tercer Nivel de Formación de Cuidadoras.

En este punto es muy importante hacer notar, que se cancelaron varias capacitaciones, a raíz de la situación país vivida desde octubre de 2019.

Respecto a interacciones con la comunidad, el Centro de Formación es arrendado para eventos de la comunidad en la que se encuentra emplazado. Esto, permite la sustentabilidad económica de este proyecto debido a que desde un par de años atrás, no cuenta con presupuesto desde la AN. También se arrienda a otros organismos de zona, que lo utilizan para realizar jornadas de trabajo.

En el caso de la Aldea más cercana, estos equipos utilizaron las instalaciones un par de veces durante el año, esto se debe a que la distancia entre ellos es de 20 km.

### Programa de Acogimiento Familiar Angol

La cobertura de la Aldea alcanzó los 20 participantes.

El trasfondo biográfico general de los nuevos niños que ingresaron durante el 2019 es principalmente de violencia intrafamiliar recurrente, perpetua y transgeneracional.



#### Educación

- 100% de los niños/as estuvo matriculado en establecimientos educacionales.
- 65% de los participantes matriculados tuvieron rendimiento educacional satisfactorio.

En general los niños, niñas y adolescentes durante el año escolar 2019 lograron cumplir con los objetivos escolares, manteniendo y/o subiendo su rendimiento académico.

Un ejemplo de esto es el cambio de establecimiento de uno de los niños debido a su bajo rendimiento escolar y adaptación en el colegio. Esto, provocó un notorio cambio en él en cuanto a comportamiento, cumplir con sus responsabilidades, notas e interés por asistir al colegio. Sin embargo, culminó el año escolar con un promedio por sobre el obtenido el año anterior, recibiendo además elogios de parte de los profesionales del establecimiento educacional.



#### Bienestar

Por cuanto a actividades y talleres, en la Aldea se llevaron a cabo:

- Muestra de baile mapuche para la celebración wetripantu en la Aldea.
- Muestra gastronómica de la Región de la Araucanía realizada en la Aldea.
- Representación en campeonatos en el Club deportivo de fútbol femenino Angol.
- Comité de Jóvenes participa como voluntarios en Hogar de Ancianos Emeus durante todo el año en diferentes acciones que el hogar requiere.
- Creación de Cuadro de Honor académico SOS para destacar avances de los NNAJ.
- Participación en Feria de Protección de Derechos de la provincia.

A modo de logro, destaca el hecho de que durante el año se logró una mayor cohesión entre los niños y jóvenes, donde entre ellos logran empatizar con los procesos de cada uno, incluso los más grandes apoyan a los más pequeños, intentando configurarse como un modelo para ellos.



Se observó una armonía en el trato entre los participantes, logrando una cultura bien tratante entre todos, no teniendo situaciones de bullying o malos tratos entre pares, dado que son ellos mismos quienes le han dado la importancia al afecto y el apoyo que entre ellos, situación en la que el Comité de Jóvenes ha estado muy dispuesto a colaborar.

Los jóvenes han logrado desarrollar con sus actividades de voluntariado en hogar de ancianos una mayor empatía la que han proyectado en la Aldea en lo cotidiano.

Respecto a infraestructura, tras concursar en el Concurso Construyendo nuestros sueños de Home Center Sodimac, donde los niños presentaron un proyecto, ganaron y se logró la generación de espacios de juego y estudios en las 3 casas de la Aldea.

Por otro lado, se realizó una ampliación para zona de lavandería en cada casa. Se adaptó la antigua lavandería en una sala de juegos y estudios. Lo anterior ayudó en separar los tiempos y espacios de los niños y jóvenes dado que, así según etapa del ciclo vital, puedan disponer de sus tiempos acorde a sus gustos. Ejemplo de esto es la hora de televisión: ahora existen dos espacios con TV dentro de casa, de manera que hay más de una alternativa.

### Atención a Jóvenes Angol

Algunos de los participantes de Atención a Jóvenes Angol viven en hogares estudiantiles de las universidades, otros en pensiones cercanas a la universidad. La cobertura alcanzó 6 jóvenes en esta unidad programática. Dos de ellas tituladas durante año 2019 por lo que aún están en proceso de independización acompañadas.



#### Educación

Destaca el logro de Silvana, joven de 22 años que posee una discapacidad intelectual moderada. Se tituló de Preparador Físico en instituto Teodor Wickel de Angol, con un buen promedio en su tesis. Pese a toda dificultad en el proceso perseveró y, con el apoyo de su Cuidadora y el equipo, logró obtener su título. Silvana actualmente está viviendo fuera de Aldea con el apoyo de su Cuidadora, psicopedagoga y Directora de la Aldea. Esto, con la finalidad de trabajar progresivamente su autonomía como egresada.



#### Bienestar

Respecto a la interacción de los jóvenes con sus Cuidadoras SOS, existe relación directa. Los jóvenes las visitan dos fines de semana al mes, compartiendo con los niños y jóvenes, motivándolos respecto a su futuro desde sus experiencias en el proceso de educación superior.



#### Sustento

Dos jóvenes se titularon durante el 2019 y están en búsqueda de empleo y continúan con apoyo de AISOS.



## Programa de Acogimiento Familiar Padre Las Casas

De los 31 NNAJ que se encuentran en la Aldea Padre Las Casas, un joven se encuentra viviendo en residencia estudiantil de la Universidad de la Frontera, donde cursa segundo año de la carrera de Enfermería en el marco del programa "Mi carrera mi futuro" de esa casa de estudios. Otros 3 participantes se encuentran en proceso de reintegración familiar y con permiso especial desde el término del año escolar 2019 hasta que se decrete su egreso definitivo.

En general se ha observado un aumento en la complejidad que presentan los niños y niñas que han ingresado al programa. Éstas dicen relación con dificultades conductuales y problemáticas de salud mental. En ese sentido, y luego de un diagnóstico en profundidad, se diseñaron estrategias de intervención individual y familiar acotadas, así como trabajo intersectorial y en red muy coordinado y en complemento y sintonía con nuestras intervenciones. El trabajo en dupla con las Cuidadoras SOS también es fundamental, así como la información oportuna y precisa tanto a los NNAJ, sus familias y los demás intervinientes.

Respecto a mejoras en infraestructura, se encuentran en proceso de postulación proyectos de emergencia para la instalación de un generador eléctrico, mejoras a la infraestructura de las casas familiares, renovación de la certificación eléctrica y de las instalaciones de gas, mejora a nuestro invernadero, lo cual sin duda contribuye a mejorar los estándares de atención y servicios entregados a los NNAJ.

Las mayores dificultades del año se relacionan con el recurso humano, pues se presentaron casi de manera simultánea las salidas de ambas psicólogas del programa; además de cambios y dificultades de contratación de Cuidadoras SOS por cuanto el programa aún no ha implementado el sistema personalizado de cuidado. Para cubrir dichas vacantes se realizaron procesos de reclutamiento de practicantes permanentes durante todo el año.

Se realizaron desvinculaciones de Cuidadoras y se cerró la casa de jóvenes (para varones de más de 14 años), siendo estos varones reubicados en distintas casas. Esto generó impacto importante en algunos de ellos a pesar de que este proceso se realizó en el marco de un plan de acción acotado que incluyó reuniones y entrevistas individuales con todas las Cuidadoras y los NNAJ).

La Aldea cuenta con una serie de amigos que colaboran con distintas donaciones, actividades y proyectos:

- Coca Cola que, a través de uno de sus sindicatos, facilita de manera gratuita su centro recreacional.
- DHL que, a través de un grupo de trabajadores, realizó mejoras en el invernadero de la Aldea.
- Grupo de particulares realizó donación de cama elástica.
- Grupo de particulares realizó donación de libros y artículos escolares.



### Educación

- 97% de los niños/as estuvo matriculado en establecimientos educacionales.
- 63% de los participantes matriculados tuvieron rendimiento educacional satisfactorio.

Algunos niños, particularmente 3, mantienen una destacada participación en Club de Judo obteniendo primeros lugares en sus distintas categorías y campeonatos a los que asisten. Parece importante relevar también la inclusión de una joven en el programa "Mi carrera mi futuro" de la Universidad de la Frontera (único a nivel nacional), específicamente en la carrera de Enfermería a la cual ingresa por una vía especial y cuenta con gratuidad absoluta y acceso a todos los beneficios estudiantiles que el programa ofrece.



## Salud

En la línea de salud mental se coordinaron atenciones y consultas particulares con profesionales especialistas según los requerimientos de los NNAJ. Por ejemplo, atención con psiquiatra particular, quien gestiona el ingreso a la Unidad Especializada en Género en Servicio de Psiquiatría Infanto Adolescente del Hospital Regional. Asimismo, se trabajó en la inclusión de NNAJ con rezago a programa especial de su colegio quienes, en el marco del programa PIE, cuentan con apoyo para preste escolar y habilidades para la vida.

Destacan además las intervenciones de la Terapeuta ocupacional de la Aldea, quien realiza atenciones individuales a NNAJ con características particulares y trabajo directo en casas familiares.

Si bien la Aldea no ofrece programas de salud, educación u otros a la comunidad, se encuentra absolutamente inserta en la comunidad e integrada a la red y, en ese sentido, por ejemplo, en el salón de la Aldea se realizan una serie de reuniones y actividades de distintas organizaciones, grupos, funcionarios. Algunas de esas instancias son las sesiones de la Red Comunal de Infancia y de la Asociación de Funcionarios de la Salud, quienes a su vez colaboran de manera gratuita con actividades, capacitaciones, talleres y/o charlas para los niños y la comunidad SOS.



## Bienestar

El programa cuenta con una planificación anual que contempla una serie de actividades como, por ejemplo: programa de vacaciones de verano e invierno donde los NNAJ entre enero y febrero viajaron a Chiloé y Quillón, así como también tuvieron salidas diarias al Lago Colico, Puerto Saavedra y Centro Recreacional Coca Cola. En el invierno hubo salidas a la nieve y las termas respectivamente.

Se celebró el wertripantu, aniversario de Aldeas, fiestas patrias, día del niño, celebraciones de navidad con empresas e iglesia del barrio, etc. Además, los participantes asistieron a talleres de zumba, escalada, natación, etc.

Dentro de las actividades deportivas, varios NNAJ del programa participan de un Club de Judo y asistieron a diversos campeonatos locales, regionales y nacionales con una destacada participación, obteniendo medallas y los primeros lugares en sus respectivas categorías. Otros NNAJ asistieron a clases y talleres de zumba de manera semanal y en general las celebraciones comunitarias cuentan con actividades especiales de baile y música con profesionales externos.

En el marco de propuestas de trabajo conjuntas, se realizaron talleres y actividades deportivas con 2 reconocidos colegios de la comuna.

### Programa de Acojimiento Familiar Puerto Varas

La cobertura de la Aldea alcanzó los 46 participantes.

La principal causa de ingreso en la Aldea se debe a violencia intrafamiliar, situaciones de abuso sexual y negligencias. Esto, además, está asociado al consumo de drogas y de alcohol. Por otro lado, dentro de la Región de los Lagos existe menos oferta programática, ya que muchas residencias cerraron y se convirtieron en programas ambulatorios, de manera que la Aldea Puerto Varas se configura como una de las principales alternativas de derivación de niños que han perdido el cuidado parental.

Para el proceso de acogida, se reúne el comité de acogida compuesto por 2 cuidadoras SOS, coordinadora técnica, dupla psicosocial y Director. Ellos analizan el caso para determinar qué familia es



la óptima para dar respuesta a la realidad de este nuevo participante, también se evalúa la necesidad de especialistas o programas de reparación para el apoyo oportuno.

Ex participantes del mismo Programa han hecho donaciones. Éstas no solo han sido regalos, sino que además celebran diferentes festividades como día del niño, navidad, etc. Por otro lado, el Colegio de Osorno College, apadrinó a la Aldea y entregó regalos según los deseos de cada NNA. También Hotel Radisson que siempre realizó varias donaciones y prepararon una once navideña.

La Aldea de Puerto Varas tiene más de 36 años de existencia, por lo cual requiere mantenciones y renovaciones:

- Se cambiaron las techumbres de 2 casas con proyecto de SENAME.
- Se cambiaron 20 marquesas, 13 veladores y 20 colchones en la casa de veraneo.
- Se han realizados reparaciones en las casas en gasfitería y electricidad
- Se han adquirido 2 televisores, 1 living, 1 refrigerador, aspiradoras, jugueras con aporte del Directorio local.



## Educación

- El 98% de los niños/as estuvo matriculado en establecimientos educacionales.
- 56% de los participantes matriculados tuvieron rendimiento educacional satisfactorio.

La Aldea cuenta con un psicopedagogo para realizar las coordinaciones con centros educacionales, como también se cuenta con estudiantes en práctica de psicopedagogía, profesores de física, matemática e inglés.

Casos a destacar:

- Cristofer estaba presentando problemas de conducta tanto en la Aldea como en el establecimiento donde estudia. Sin embargo, debido al proceso de intervención y apoyo brindado, actualmente es soldado de tropa en el regimiento de Punta Arenas.
- Susana ingresó a la universidad, en la carrera de servicio social logrando calificaciones sobresalientes.
- Otro joven que presentó consumo de sustancias en años anteriores acompañado de una depresión mayor durante el año 2018, durante 2019 logró finalizar sus estudios secundarios, de manera que pudo matricularse en estudios superiores para el año 2020.



## Salud

En el área Salud se utiliza la Red Pública. A su vez, la Aldea cuenta con atención especializada de Terapeuta Ocupacional, Psicólogos, Psiquiatras y Neurólogos, lo cual permite dar respuesta oportuna a los NNA.

Han existido dificultades principalmente con NNA que no se constituyen en nuestro perfil de atención debido, principalmente, a la falta de oferta programática en la zona y quienes requieren de una atención más especializada. Otro tipo de dificultades se deben al consumo de sustancias de los nuevos participantes. Si bien, la Aldea no sería la mejor opción de intervención en dichos casos, el no contar con centros de desintoxicación óptimos, se dificultan los logros y avances individuales que se puedan alcanzar.

Cabe destacar el caso de un adolescente de 17 años, quien logró superar un cuadro depresivo mayor con el que ingresó. Luego de seis meses de intervención psiquiátrica, y por indicaciones del especialista, el joven ya no estaba con medicación. En este proceso, participó en un Encuentro de Jóvenes organizado por Abogacía de AISOS y en el Campamento de Verano de Aldeas, perfilándose como un nuevo líder dentro de la comunidad de jóvenes.



## Bienestar

Durante el año 2019, las principales actividades realizadas fueron:

- Todas las familias fueron a disfrutar unas merecidas vacaciones en el lago Llanquihue, con una vista espectacular de los volcanes Osorno y Calbuco.
- Ceremonia de despedida a la tía Ana Violeta Muñoz, quien se acoge a jubilación con más de 25 años de servicio. Participaron egresados, autoridades de la comuna, el Directorio local y el Director Nacional de Aldeas infantiles SOS
- Los participantes asistieron a varias fiestas costumbristas y espectáculos en Llanquihue, Frutillar, La Unión y Puerto Montt donde actuaron artistas de renombre a nivel nacional.
- Celebraciones en la Aldea: Día de la Madre, aniversario de las Aldeas, pascua de resurrección, día del niño, fiestas Patrias,
- Vacaciones de invierno: dos familias fueron por una semana a Ancud, una familia a Padre Las Casas y dos familias más a Villarrica y Pucón.
- Oriflame, coordinado por el área de Recaudación de Fondos, celebró la navidad con regalos, actividades y una once para la comunidad de la Aldea.
- Los independizados celebraron el día del niño y Navidad a los participantes de la Aldea.
- Se realizó actividad de autocuidado de toda la comunidad, celebración de cumpleaños y cena de fin de año con amigo secreto.
- 4 niños pertenecen a un conjunto folclórico del sector de Puerto Chico, quienes han tenido presentaciones en la calle techada de Puerto Varas, en el rodeo, en fiestas costumbristas y en nuestro gimnasio durante el almuerzo fiestas patrias.
- 5 niños participaron en un programa de Balmaceda de gimnasia, siendo parte del Carnaval de Puerto Montt.
- 22 adolescentes tuvieron una clase magistral en las pistas del volcán Osorno con toda la implementación, colaciones y almuerzo.
- 16 niños participaron en talleres de bailes y artes marciales en el Club Alemán de Puerto Varas.
- Algunos niños participaron, de forma individual, en talleres de banda, básquetbol, natación y voluntariado de bomberos.

## Atención a Jóvenes Puerto Varas

La cobertura de Atención a Jóvenes Puerto Varas alcanzó los 9 participantes, de ellos 4 mujeres y 5 hombres.

Respecto al alojamiento de los jóvenes, este proceso se realiza de acuerdo al interés de cada joven y recibe el apoyo de la Cuidadora, Director y equipo técnico. Este último realiza visitas domiciliarias para corroborar las condiciones de habitabilidad: internet, lavandería, alimentación y seguridad.

Cabe señalar que son los jóvenes quienes manejan su presupuesto, monitoreados por la dupla interviniente, con el objetivo que cada joven realice una adecuada distribución de sus recursos y logren así su autonomía.

La cobertura en esta unidad programática suele mantenerse ya que, en la medida de que los jóvenes logran su independización, los jóvenes que están en estudios superiores pasan a Atención a Jóvenes.



## Educación

Como elemento a destacar, jóvenes han tenido buen rendimiento académico y durante sus estudios medios y superiores han realizado trabajos par-time que les permiten cubrir otros gastos personales.



Respecto al trabajo o servicios que los jóvenes han brindado a la comunidad, Pablo ha colaborado en labores de bomberos y Constanza en Programa de Rescate de personas en la ciudad de Osorno.

Las carreras por las que los participantes presentan mayor interés son: Servicio Social, Técnico en Párvulo, Contador auditor, Prevencionista, Enfermería, Técnico en Educación Especial.



### Bienestar

La interacción de los jóvenes con sus Cuidadoras SOS, se ha mantenido en el tiempo. Esto se facilita aún más cuando las educadoras se mantienen en las casas. Además, se ha mantenido el vínculo entre los egresados y los participantes que continúan en el Programa, generando actividades tanto dentro como fuera de las casas.



### Sustento

El proceso de integración e independización ha mejorado en el tiempo. Esto, se ha evidenciado durante los últimos cuatro años, ya que egresados ejercen su profesión y se desempeñan en trabajos estables, logrando ser independientes.

Respecto de las donaciones en dinero, éstas no se han utilizado para costear estudios superiores, ya que han utilizado recursos del Ahorro de Estudio Seguro, becas JUNAEB y beca DAEL.

## Programa de Acojimiento Familiar Chiloé

Al iniciar el año 2019 en Aldea Chiloé, vivían 34 niños y niñas (17 hombres y 17 mujeres), finalizando en diciembre con una población de 33 niños (17 hombres y 16 mujeres).

En cuanto a los ingresos, se acogieron a 6 nuevos niños y egresaron 8, de ellos 3 jóvenes por cumplir la mayoría de edad, 4 niños por reinserción familiar y 1 niña por derivación otro programa de la red.

Las mayores problemáticas de vulneración en la provincia de Chiloé son situaciones de abuso sexual, maltrato físico y psicológico, todo esto bajo el contexto de la violencia intrafamiliar y altos niveles de alcoholismo. Debido a esto, debemos trabajar en red con programas ambulatorios de reparación, así como también instalar en el programa un equipo multidisciplinario para apoyar desde las diferentes áreas a los niños, niñas y jóvenes (Trabajadores Sociales, Psicólogos, Médico General, Psicopedagogo y Coordinadora Técnica).

Afortunadamente, la comuna de Ancud no se ha visto afectada con la crisis social que afecta a nuestro país. Solo a nivel educacional los colegios Municipales suspendieron clases por un par de semanas y el resto de los servicios continuaron funcionando con normalidad.

La Aldea tiene como práctica apoyar a los jóvenes mayores de 15 años para trabajar en periodo de verano, solo 15 días como un apresto laboral y los mayores de 18 pueden trabajar por todo el periodo si lo desean. En este punto, es relevante señalar que el Programa es conocido por la comunidad de la localidad, lo cual ayuda a que entidades privadas apoyen a los jóvenes y otorguen oportunidades laborales.

Por otro lado, la Aldea cuenta con padrinos locales, tales como personas naturales e instituciones (Club de Leones, Club de Rotary, Logia Masónica de Ancud, Funcionarios PDI, entre otros), quienes apoyan a las casas familiares, entregando regalos para los niños en fechas significativas, como por ejemplo Fiesta de Resurrección, día del niño y Navidad.



Durante el año 2019 se realizaron una serie de mejoras al programa, lo cual permitirá entregar mayores comodidades a los niños:

Mejoras a través de Proyectos de Emergencia SENAME:

- Cambio Sistema de calefacción e instalación estufas a pellet en todas las dependencias del programa.
- Cambio e instalación de nueva Red de Gas bajo certificación SEC.

Mejoras con recursos de la organización y Subvención SENAME:

- Cambio revestimiento exterior de casa familiar n°12.
- Revestimiento exterior bodegas y salón depósito.
- Adquisición de nuevas cocinas para casas familiares.
- Adquisición de campanas para cocinas.
- Adquisición de televisores para casas familiares.

Una de las dificultades que estuvo presente todo el año 2019 fue el déficit de colaboradores en el cargo de Cuidadoras SOS, situación que produce cansancio en las educadoras vigentes y finalmente repercute en la calidad del servicio que reciben los niños.

Se mantuvo contacto permanente con las diferentes oficinas de empleos de las Municipalidades de la provincia, quienes apoyaron durante todo el año a reclutar personal y así enfrentar de mejor manera la problemática.



## Educación

- 97% de los niños estuvo matriculado en establecimientos educacionales.
- El 88% de los participantes matriculados tuvo desempeño educacional satisfactorio.

Respecto a logros alcanzados por los participantes:

- A nivel deportivo, la joven Lucero pertenece a la selección de fútbol femenino de la comuna de Ancud, participando en campeonatos a nivel regional.
- Jimena, de 16 años, se ha destacado por sus habilidades manuales, especializándose en telares chilotes, siendo reconocida en su colegio por dicha habilidad.

Como logro significativo se puede mencionar a las hermanas Alejandra y Cecilia, quienes finalizaron su enseñanza media en colegios técnicos profesionales en la carrera de Administración y tienen intenciones de continuar con sus estudios superiores.

El joven Óscar realizó estudios en Escuela de Formación de Carabineros, egresando en el mes de diciembre e insertándose al mundo laboral como uniformado. En la misma fecha fue egresado de Aldea Chiloe, con todo su proceso formativo finalizado.



## Salud

En cuanto a apoyo en atenciones con especialistas del área de la salud, se debe recurrir al servicio privado fuera de la Isla, como Neurólogo, Endocrinólogo, Urólogo y Oftalmólogo (atenciones que fueron requeridas durante el año por algunos niños). Además, los niños reciben apoyo de los programas ambulatorios de la Red SENAME, así como también del Servicio de Salud Pública.



## Bienestar

Tradicionalmente el programa, celebra el aniversario de Aldea Chiloé el día 19 de octubre, ocasión en que se realiza una ceremonia y posterior cena, junto a todos los niños, colaboradores del programa e invitados externos. Dicha actividad es dirigida por el Comité de Jóvenes encabezado por su directiva, quienes son los responsables de la ceremonia de aniversario, presentando puntos artísticos, videos y fotos.

En fiestas patrias se organizan juegos populares y comidas típicas, actividad que también está a cargo del comité de jóvenes. En el mes de octubre se realiza las elecciones del Comité de Jóvenes, directiva que está compuesta por presidente, secretario y vocero, para dicha elección se deben inscribir las listas de candidatos con sus respectivos programas de trabajo, teniendo un mes para hacer campaña, posteriormente son las elecciones, teniendo derecho a votar, todos los niños y funcionarios de Aldea Chiloé. Cada directiva ejerce durante un año.

También es muy tradicional el paseo de navidad, actividad que se desarrolló el 18 de diciembre, ocasión en la cual toda la comunidad se trasladó a un sector rural de la comuna durante un día, realizando juegos para los niños, almuerzo, onces de navidad y día de playa. Es importante mencionar que dicho paseo es muy esperado por todos los niños y niñas.

Durante el año se contó con el apadrinamiento de Empresa Oriflame, quien apoyó con recursos económicos para un monitor de folclore y un monitor de entrenamiento físico. En el primero, un grupo compuesto por 12 niños, ensayaron semanalmente bailes típicos de zona norte, mapuche y chilota, contando además con la vestimenta apropiada de cada zona. En cuanto al entrenamiento físico, se cuenta con un monitor, quien acude a la Aldea los días sábados durante 1 hora para realizar ejercicios fitness a los niños y colaboradores que quieran participar.

Los niños, niñas y jóvenes también participan en actividades deportivas fuera del programa, como clubes deportivos y talleres recreativos en sus establecimientos educacionales.

Aldea Chiloé destaca cada año, para el aniversario del programa, a los colaboradores que cumplen antigüedad cada 5 años y en esta ocasión fue homenajeada la Cuidadora Iris Rojas Fuentes, por cumplir 15 años en la organización.



## **Fortalecimiento Familiar San Esteban**

El Programa de Fortalecimiento Familiar interviene en la comuna de Chillán y su cobertura se distribuye en 2 comunidades: Villa Valle Hermoso y Villa Eduardo Frei de las comunas de Chillán y Chillán Viejo respectivamente. En ambas comunidades se trabajó con Jardines Infantiles, Comités de NNA y la comunidad en general (juntas vecinales y actores relevantes), constituyéndose un total de 749 participantes.

Cabe destacar que 119 familias, equivalentes al 50%, fueron egresadas durante el período. 102 de ellas salieron del Programa por haber logrado la autosuficiencia, posterior a que los adultos significativos de los niños participaran de la programación anual del Programa, que incluyó; actividades comunitarias alusivas a los derechos de la niñez, talleres educativos de parentalidad positiva y enfoque de género, entre otros.

Las familias que egresaron del Programa anticipadamente corresponden a participantes que no lograron insertarse a las actividades, debido a; cambios de domicilios fuera del sector y la comuna, retiro de matrículas de los jardines infantiles, retiro de sus hijos e hijas del comité de niños, o por alcanzar el máximo de edad dentro del grupo meta, entre otros. De acuerdo a la estadística, el 14,3% de los participantes egresó de manera prematura, y esto es equivalente a 17 familias.



### **Gestión 2019**

Durante el año se llevó a cabo la fase de organización de la comunidad y la ejecución del plan de acción. Es así como se consolida la mesa de trabajo local de la Villa Valle Hermoso, en la cual se planifica, organiza y ejecutan las actividades en promoción de derechos.

A su vez, en la Villa Eduardo Freí, se ha iniciado el proceso de establecimiento y consolidación de la comunidad. Las familias están fuertemente empoderadas en la protección de sus hijos, conocen y ejercen sus derechos, así como también las organizaciones territoriales están comprometidas en la realización mensual de actividades en favor de brindarles espacios de recreación y esparcimiento a los NNA.

A partir del año 2020, el compromiso del Programa es iniciar su intervención comunitaria en un nuevo sector donde puedan trabajar el Fortalecimiento Familiar, comenzando con la etapa de identificación y reconocimiento de necesidades.

El desarrollo del Programa se ha establecido de acuerdo al plan de trabajo participativo realizado con los NNA, familias y comunidad a principios del año 2019. No obstante, en el mes de agosto, y gracias a la postulación a un fondo concursable, el Programa se adjudicó un presupuesto que permitió contratar un Monitor de Clown, para realizar actividades teatrales con los NNA, y una Trabajadora Social, quien apoyó las acciones con los comités de NNA, mesas de trabajo y talleres educativos sobre Enfoque de Género, Liderazgo, Comunicación, Enfoque de Derechos y Postulación a Fondos Concursables. Además, nos permitió adquirir equipamiento de mesas y sillas para implementar las sedes comunitarias de ambos sectores y así hacer más cómodo el trabajo realizado.

Se realizaron talleres psicosocieducativos para fortalecer las capacidades de las familias, incrementando sus habilidades de protección y cuidados hacia sus hijos, todo esto apoyarles con herramientas que les permitan mejorar su calidad de vida, tales como: Enfoque de Género, Crianza Positiva, Derechos de los Niños, Educar Sin Gritar, Estimulación Temprana y Refuerzos Para Aprender.

En el ámbito de microemprendimiento, se realizó un curso a través de OTEC, enfocado en la Elaboración y Comercialización de Mermeladas y Conservas, impactando a 20 mujeres en el aprendizaje de las técnicas de elaboración y comercialización de sus productos. Asimismo, se capacitaron 20 mujeres en Técnicas de Chocolatería, con clases semanales en el aprendizaje de elaboración de bombones, alfajores, cuchuflés, etc. En evaluación posterior del curso, muchas de ellas manifestaron estar vendiendo sus productos a almacenes, puerta a puerta o a pedido.

En el empoderamiento femenino, este año se le dio énfasis a la conmemoración de fechas significativas a nivel nacional, como el Día de la Mujer y la Conmemoración a la No Violencia Contra las Mujeres, realizando talleres socioeducativos de reflexión en la igualdad de género, elaborando lienzos con frases



y dibujos enfocados a la situación de maltrato de mujeres y niñas en Latinoamérica, Micromachismos, etc.

A nivel de educación formal, en el sector Eduardo Frei, el 100% de los NNA fueron promovidos de curso con nota promedio de 5,8. En la Villa Valle Hermoso, el 94,5% fueron promovidos de curso con un promedio de 5,4. Solo un niño repitió, encontrándose en sexto básico.

Este año se trabajó en etapas distintas en los sectores intervenidos por el Programa. En la Villa Eduardo Frei, debido a la consolidación de su desarrollo comunitario, se intervino en el empoderamiento de la red familia, apoyando a las dos Juntas de Vecinos existentes en la comunidad, quienes fueron las principales artífices en la planificación y ejecución de actividades dirigidas hacia los NNAJ a nivel comunitario, tales como celebración del Día del Niño, Fiestas Patrias, Encuentros de Dos Mundos y Navidad, apoyadas por organizaciones funcionales e instituciones externas como OPD, SENDA y Cesfam.

A través de talleres, se capacitó a los líderes y lideresas en temáticas de Liderazgo, Enfoque De Género, Comunicación Efectiva y Postulación a Fondos Concursables. Ambas Juntas de Vecinos son reconocidas en su sector por ser capaces de sortear obstáculos y trabajar en conjunto por el bienestar de su comunidad. A nivel de Jardín Infantil, igualmente se empoderó al Comité Familiar en las mismas temáticas descritas, con reuniones mensuales de planificación, fijación de tareas y responsabilidades y de evaluación de las acciones emprendidas y comprometidas, siempre considerando el bien superior de sus familias y de sus hijos

En el sector de Villa Valle Hermoso, el desarrollo ha sido más lento. Sin embargo, se ha logrado conformar una red local con organizaciones de la comunidad en la que participan la directiva de la Junta de Vecinos, Directora del Jardín Infantil, Comité Familiar, Directiva del Grupo Del Adulto Mayor, Carabineros, Municipalidad, CONAF. Liderado por Aldeas Infantiles, se realizó un plan de trabajo anual el que se ha ido cumpliendo paulatinamente de acuerdo a lo programado, tanto en actividades masivas dirigidas a los niños de toda la población, como a relacionarse con los distintos estamentos a nivel local y municipal.

Se realizaron talleres de Abogacía con los Comités de Niños, para que tomaran conciencia de sus derechos mediante el empoderamiento, todo esto a través de actividades grupales que trabajaron temáticas como Género, Bullying, Buen Trato, Inclusión, etc.

También se realizaron actividades públicas como caminatas, marchas en el Estadio Municipal de Chillán Viejo, recorridos por las calles y pasajes de los sectores, firma de Decreto Municipal por el Alcalde de Chillán Viejo de reconocimiento de la Red de Infancia, Exposición en Parque Monumental presentando a la Red y a las distintas organizaciones integrantes de ésta, abierta al público.

Participación directa en la creación de la política local de infancia de la comuna de Chillán Viejo, la cual se encuentra en construcción.

En lo referente a conexión con redes, si bien se realizaron acciones de acercamiento con las autoridades comunales (alcaldes y concejales), invitaciones formales a nuestras actividades como apertura y finalización del proyecto, éstas no prosperaron. Solo su tuvo respuesta positiva de una concejala quien asistió a Villa Valle Hermoso a un encuentro con la comunidad.

Las principales alianzas fueron con instituciones de educación superior. El Programa fue centro de práctica de estudiantes de la carrera de trabajo social de la Universidad Santo Tomás. La Universidad Adventista apoyó acciones de talleres en educación sexual, CONAF aportó en el trabajo comunitario con los niños y niñas y la Universidad del Biobío, apoyó con actividades recreativas para los niños.

Entre los logros, se destacan los siguientes:

- El 70% de los casos se logró revertir la situación de riesgo de vulneración de derechos, el 20% sigue vigente con proyecciones de pronto egreso y solo el 10% (2 casos) fueron derivados a red de apoyo.
- Los participantes tienen conciencia de los derechos infantiles, previenen situaciones que pudieran afectar negativamente a sus hijos y frente a situaciones de riesgo o vulneración de derechos se sienten con la fuerza y responsabilidad de denunciar a otros estamentos (Aldeas, escuelas, dirigentes sociales).
- El trabajo de empoderamiento abarcó a los dirigentes sociales, juntas de vecinos, organizaciones sectoriales y comunidad en general, capacitándolos en temas de liderazgo, comunicación y



enfoque de derechos, siendo capaces de tomar conciencia en la protección infantil y posicionar espacios de participación comunitaria para NNA, familias, grupos y líderes.

- Las familias y organizaciones se han vinculado con otras redes de apoyo para la solución de sus problemáticas y requerimientos, siendo más autosuficientes.
- La confianza que las comunidades tienen en el Programa, aceptando nuestra intervención en todos los ámbitos establecidos, viéndonos como una organización comprometida, responsable y que vela por el ejercicio y protección de los derechos de los NNA.
- La adjudicación de un fondo concursable, a través del cual el Programa pudo contratar recurso humano y brindar otro tipo de actividades a los NNA, familias y comunidad en el empoderamiento de sus derechos, prevención del abuso y cohesión comunitaria.

Entre los retos y lecciones aprendidas se pueden mencionar:

- Contar con una metodología de trabajo clara, precisa, marco conceptual con modelos teóricos, conceptos y definición de servicios a entregar para el fortalecimiento de las familias y comunidades.
- Definición de acciones con autoridades locales.
- Difusión del eje programático y de las acciones realizadas a nivel local y organizacional.
- Búsqueda de nueva comunidad a intervenir.
- La entrega de servicios de calidad pese a la cobertura excedida de NNA.
- Cada comunidad es particular, y por lo mismo, tienen su propio ritmo en asimilar los procesos.
- Comprender la resistencia a participar al iniciar el trabajo en un nuevo sector, lo que tiene que ver principalmente con las confianzas y el conocimiento del quehacer organizacional.
- Asimismo, es indispensable que, para promocionar el cambio en las familias y comunidad, se debe planificar en conjunto (previo estudio diagnóstico), y que en todas las etapas del proceso metodológico participen activamente todos los estamentos.
- Los objetivos deben ser compartidos y aceptados por toda la comunidad, a fin que se sientan identificados para el logro de éstos provocando cambios significativos en sus vidas.



## Trabajo con familias

En historias de vida podemos mencionar a una familia nuclear conformada por 5 integrantes, con 3 hijos en etapa escolar, en edades de 15, 8 y 4 años de edad. Entre sus problemáticas existía consumo problemático de alcohol por parte del padre de los niños, episodios de VIF (niños testigos de violencia), negligencia de roles parentales, de esta última, la que afectaba principalmente al niño de 8 años, quien individualmente presentaba problemas de bajo rendimiento escolar, conductas de calle, disruptivas y agresivas en el hogar y la escuela, inasistencias reiteradas y sin motivo a clases, falta de supervisión. Constantemente viajaba en micros y colectivos que transitaban por el sector. Cabe señalar que el niño participa del Comité de NN de la comunidad, evidenciando al poco tiempo de su ingreso conductas inadecuadas, llamando la atención la frecuencia con que dibujaba figuras fálicas, movimientos corporales extraños, transgresión de límites personales, vocabulario inadecuado y constantes peleas con sus pares.

Ante la situación que afecta al niño, se procedió a entregar apoyo psicosocial a la familia (entrevistas y visitas domiciliarias), lo que en un principio fue difícil dado al hermetismo de la familia, quienes ya participaban de un PPF de la Red SENAME. Posterior a ello, se decide realizar coordinaciones con profesionales del programa interviniente, quienes tenían otras conclusiones del caso, en la que señalaban que la familia respondía bien a las intervenciones del programa, por lo que en un par de meses se daría su egreso. En consecuencia, se realizan nuevas coordinaciones con profesionales del colegio al que asistía el niño, conociendo nuevos antecedentes de los problemas que éste presentaba en el establecimiento educacional, decidiéndose urgentemente articular una medida de protección en su favor en el tribunal de familia, en la que se sugirió ser ingresado a un PRM. Paralelamente, se continuaron realizando acciones específicas centralizadas a nivel grupal y comunitario, participando del Comité de NN en actividades recreativas, deportivas, artísticas y de enfoque de derechos.

## **Fortalecimiento Familiar Carahue**

El Programa de Fortalecimiento Familiar Carahue finalizó el año con una cobertura de 333 participantes. Durante el año 2019 trabajó en 4 comunidades y 2 de ellas están en proceso de cierre (Complejo Darío Salas y Escuela Luis Cruz Martínez).

En la gestión 2020 se continuará trabajando las comunidades Liceo Comercial (Líderes) y Villa Renacer, pero sobre un nuevo ciclo (nuevo diagnóstico, implementación del plan y su respectiva evaluación).

A nivel programático hubo una modificación, esta consistió en potenciar y focalizar la metodología del trabajo realizado para la entrega de servicios en el área comunitaria.

Respecto a los egresos, durante el año 2019:

- 62 familias alcanzaron sus planes de desarrollo y egresaron del programa.

En cuanto a alianzas, éstas se establecieron con medios de comunicación local:

- Se lograron reuniones con el encargado de la DIDECO de la comuna. En estas reuniones se discutió un plan de trabajo para concretar la manera de llevar a cabo el convenio de colaboración mutua entre la Municipalidad y el Programa.
- Destacamos, además, la alianza con la radio comunitaria La Voz de Carahue, donde se ha logrado tener un espacio semanal con un programa de 1 hora de duración, en el que se conversan y difunden temas relevantes en el área de defensa y protección de los derechos de los niños, así como temáticas de niñez en general, y que nos permite acercarnos más a la comunidad.

Sobre actividades de abogacía, a través de la Red de Infancia RIPIA de la comuna de Carahue y de la mesa de Infancia de Temuco coordinada por la Comunidad de Organizaciones Solidarias, se trabajó en incidir en las políticas locales de infancia, especialmente en el desarrollo de espacios de participación de los NNA.



### **Gestión 2019**

Respecto a la gestión 2019 del equipo técnico del Programa, durante el año 2019 se identificó como principal reto, el desarrollo de una intervención comunitaria constante que permita sostener en el tiempo un trabajo colaborativo y con compromiso de la comunidad hacia las acciones del plan de trabajo, y que, de esta manera, la intervención evolucione y genere los resultados y el impacto esperado. Esto, debido a que, es difícil contar con compromiso estable de parte de las personas, cuando los servicios que se entregan no son de carácter asistencial, ni restitutivo de derechos, sino más bien de prevención y empoderamiento. Y junto a lo anterior, considerar la mucha o poca disposición de las personas para aceptar ser participantes del Programa, y el desconocimiento y falta de sensibilización de las familias en los temas relacionados a la niñez.

A modo de aprendizaje, se destaca:

- La importancia de generar alianzas y del trabajo en red, ya que ambas acciones fortalecen el posicionamiento del programa y abren oportunidades de potenciar algunos objetivos.
- La necesidad de potenciar la línea del empoderamiento económico de las mujeres.
- Entregar una oferta de servicios (paquete de servicios) previamente creados para las comunidades.
- Necesidad de generar junto a la comunidad, espacios constantes de autoanálisis, retroalimentación y revisión de las acciones ejecutadas por el equipo del Programa (reuniones de comunidad).
- Trabajar con menor número de comunidades para potenciar el trabajo durante el tiempo de intervención y entregar un trabajo más focalizado.
- La importancia de la constancia en el trabajo comunitario pese a las dificultades de participación y motivación.

El principal logro y desafío del programa fue sostener un trabajo comunitario en una organización social de base (Villa Renacer). Mantener actividades y generación de lazos de confianza con la comunidad,



durante todo el 2019, nos entregó la base para desarrollar un trabajo en profundidad de empoderamiento de la comunidad en todos sus niveles, tanto con los NNA y sus familias.

Por otro lado, el dar énfasis a la participación de los NNA e implementar nuevas estrategias en este plano con líderes estudiantiles, se ha logrado mediante campañas de difusión para visibilizar la presencia del programa en la comuna, consiguiendo que la comunidad conozca lo que el programa realiza.



## Trabajo con familias

Las actividades se realizan en el Programa, con el fin de desarrollar las capacidades de las familias, constan de:

- Socio educación mediante talleres individualizados en crianza positiva y habilidades parentales.
- Socio educación mediante talleres grupales en Crianza Positiva, Habilidades Parentales, Enfoque de Derechos, Enfoque de Género, Entre otros temas.
- Capacitación laboral para mujeres por medio de SENCE, capacitaciones propias del programa en artes manuales.
- Talleres socio educativos para NNA en Enfoque de Derechos y Enfoque de Género.
- Programas radiales para la comunidad para informar sobre las temáticas ya mencionadas y otras.

Para el desarrollo de capacidades de las estructuras comunitarias locales, se realizaron las siguientes actividades:

- Conformación Comité de Mujeres.
- Conformación Comité de NNA.
- Actividades de reunión comunitaria (celebraciones fechas importantes, campeonato de tejo para involucrar a adultos mayores).
- Desarrollo de capacidades en líderes estudiantiles (Liceo Comercial).

### **Actividades relacionadas con el VIH/SIDA:**

Si bien el Programa no ha realizado actividades con esta temática en particular, se apoyó una actividad coordinada por el Programa “Mujer Sexualidad y Maternidad”, y que realizó la difusión de información para estudiantes de educación media del Complejo Educacional Darío Salas. En esa oportunidad se hizo uso de un stand donde se informó sobre las relaciones sexuales saludables y los derechos de los NNA.

### **Caso sobre una familia:**

Una familia de 4 integrantes, dentro de los cuales se encuentra una niña de 4 años y un niño de 11 años, fue derivada al programa, debido a que, por una enfermedad compleja que enfrenta la madre (fibromialgia), ningún cuidador estaba asistiendo a las reuniones de padres, hecho que llevó a generar el estudio del caso. Por lo tanto, y en orden al estudio familiar que se realizó, se estaba descuidando el rol como padres de apoyar en la educación de su hijo, todo esto ante el desconocimiento de la enfermedad de la madre, por parte del colegio.

Frente a esta situación, el programa desarrolló un plan de trabajo con la familia. En primer lugar, conociendo la situación familiar, se inició un acompañamiento por un lado a la madre en relación a su enfermedad, donde se apoyó económica y emocionalmente, luego a nivel de pareja se trabajó con ambos padres para mejorar sus habilidades parentales, y trabajando con el niño en cuanto a algunas falencias existentes en el área de regulación emocional, conducta y comunicación con sus padres.

A nivel de comunicación la familia muestra una dinámica más saludable, confianza entre ellos mismos, en cuanto a afectividad, se acercaron más como grupo familiar, desarrollando más actividades en conjunto, hay más estructura y organización en el hogar. En relación a la madre se ha logrado mayor empoderamiento como mujer, autoestima y seguridad en sí misma, a través de los espacios de los talleres generados por el programa, con cuyo aprendizaje ha podido generar ingresos económicos, lo



que, también la ha ayudado a llevar de mejor manera su enfermedad, ya que el grupo de participantes en los talleres le han brindado contención emocional.

En cuanto al niño, este ha mostrado una evolución en cuanto a habilidades sociales, mejorando las relaciones interpersonales con sus pares y en el área escolar se ha visto mayor apoyo por parte de su familia.

## Anexos

## Informe Financiero 2019

Ingresos	Ppto 2018	Ejec 2018	% de Ejec	Ppto 2018	Ejec 2018	% de Ejec
<b>01 Subsidios Internacional</b>	3.277.409.796	3.012.499.300	92%	2.205.080.551	2.205.080.551	100%
<b>02 Ingr. Loc. de Fuentes Públicas</b>	1.658.187.825	2.634.395.713	159%	2.032.687.843	3.069.898.917	151%
<b>03 Ing. Loc. de Fuentes Privadas</b>	1.955.842.892	2.783.136.013	142%	2.748.116.292	3.700.724.343	135%
<b>04 Venta Activos</b>	1.458.078.070		0%	1.997.226.452	760.000.000	38%
<b>05 Otros Ingresos Locales</b>	230.688.392	288.087.371	125%	225.412.358	282.963.076	126%
Total Ingresos	<b>8.580.206.975</b>	<b>8.718.118.397</b>	<b>102%</b>	<b>9.208.523.496</b>	<b>10.018.666.887</b>	<b>109%</b>

Gastos	Ppto 2018	Ejec 2018	% de Ejec	Ppto 2018	Ejec 2018	% de Ejec
<b>01 Inversiones y Activos</b>	97.091.272	123.658.897	127%	134.541.914	-1.171.191.211	-871%
<b>02 Gastos Corrientes de Trabajo</b>	2.570.281.087	2.668.419.730	104%	2.347.459.215	2.448.489.682	104%
<b>03 Gastos de Personal</b>	4.728.744.713	4.175.821.592	88%	5.033.183.007	4.614.515.927	92%
<b>04 Admin. y Gast. de Publicidad</b>	961.814.063	1.634.850.599	170%	1.047.767.912	2.188.863.814	209%
<b>05 Déficit año anterior</b>	222.275.840					
Total Gastos	<b>8.580.206.975</b>	<b>8.602.750.818</b>	<b>100%</b>	<b>8.562.952.047</b>	<b>8.080.678.211</b>	<b>94%</b>