

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS



ALDEAS
INFANTILES SOS
CHILE

Departamento
de Desarrollo
de Programas







En Aldeas Infantiles SOS Chile creemos firmemente que el trabajo con la niñez requiere no solo compromiso, sino también aprendizaje constante, reflexión y capacidad de innovación.

Este Manual de Buenas Prácticas surge como un ejercicio colaborativo que recoge experiencias significativas desarrolladas en distintos programas a lo largo del país, visibilizando acciones, metodologías y proyectos que han demostrado generar impacto positivo en la vida de niños, niñas, adolescentes y jóvenes (NNAJ), sus familias y comunidades.

Más que un documento, este manual busca transformarse en una herramienta viva, que permita compartir conocimientos, fortalecer capacidades y proyectar un trabajo cada vez más pertinente, efectivo y centrado en la niñez.





Cuidar a la niñez implica mucho más que responder a necesidades inmediatas. Implica construir entornos protectores, generar vínculos significativos y desarrollar soluciones que respondan a contextos diversos y cambiantes.

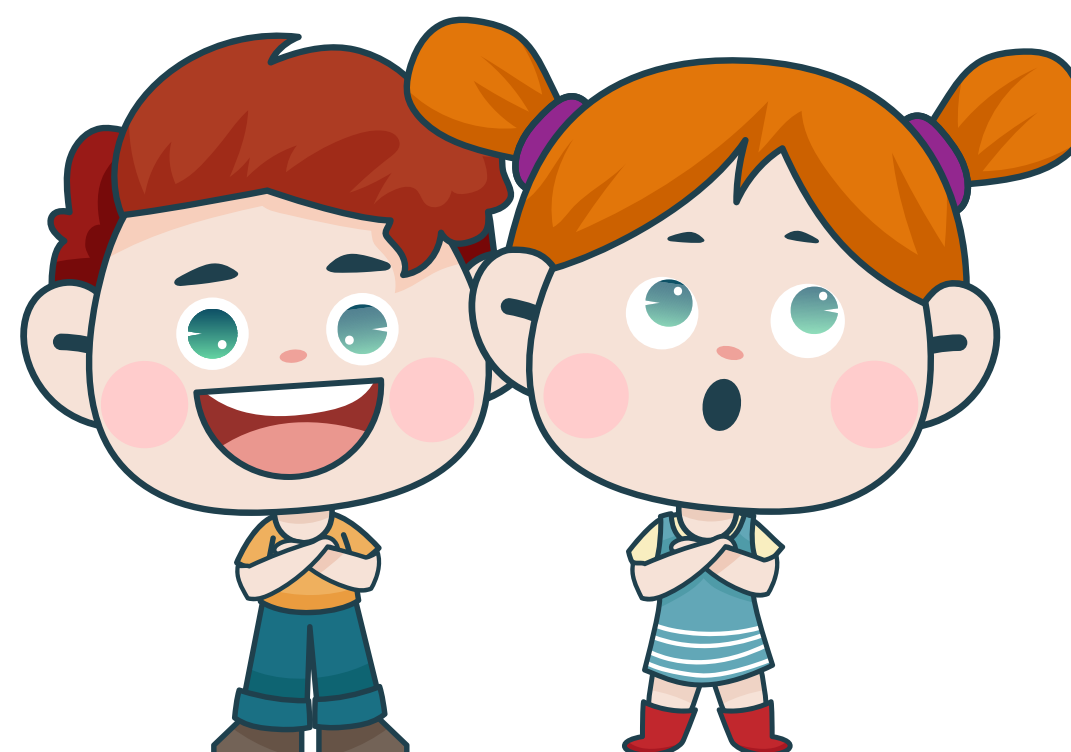
Este Manual de Buenas Prácticas refleja justamente aquello: la capacidad de nuestros equipos para innovar, adaptarse y generar respuestas concretas frente a los desafíos que enfrentan los programas en el territorio.

Cada experiencia aquí presentada da cuenta de un compromiso profundo con nuestra promesa de cuidado, entendida como una responsabilidad permanente por garantizar bienestar, desarrollo y oportunidades para cada niño, niña, adolescente y joven.

Este documento no solo reconoce el trabajo realizado, sino que también nos desafía a seguir avanzando, fortaleciendo una cultura organizacional basada en el aprendizaje, la colaboración y la mejora continua.

Osvaldo Salazar

Director Nacional
Aldeas Infantiles SOS Chile



Este manual es, ante todo, una muestra de generosidad.

Generosidad de los equipos que compartieron sus experiencias, de quienes abrieron sus prácticas para ser observadas, analizadas y replicadas. Pero también es reflejo del trabajo colaborativo que caracteriza a nuestra organización.

Agradezco profundamente a cada equipo que participó en este proceso, porque detrás de cada buena práctica hay horas de trabajo, reflexión, aprendizajes y, sobre todo, una profunda convicción por hacer las cosas mejor.

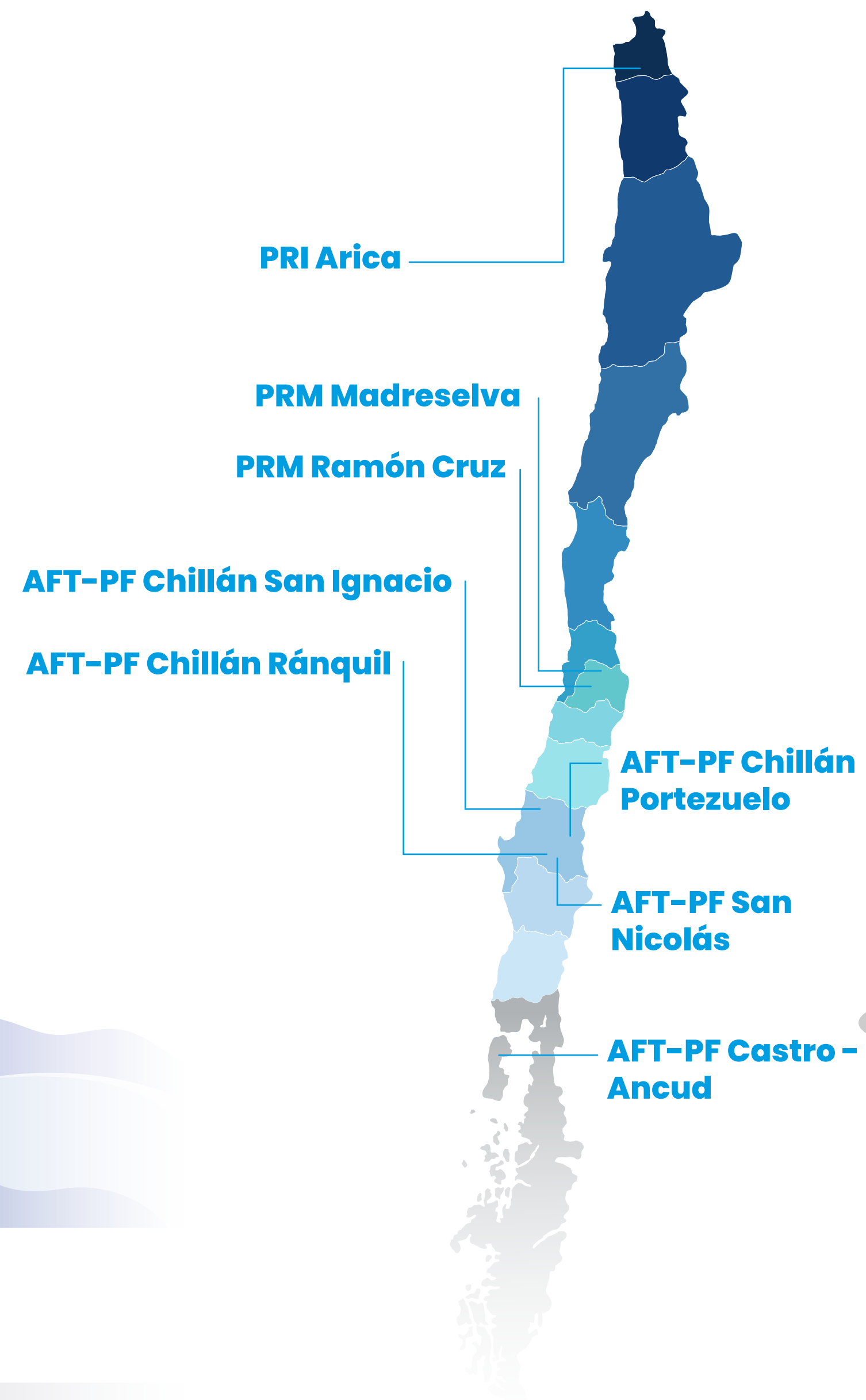
Quiero destacar especialmente el valor de la participación de la niñez en estos procesos. Escuchar su voz, considerar sus opiniones y reconocerlos como protagonistas no es solo un principio, es una práctica que fortalece nuestro trabajo y le da sentido.

Este manual es un punto de partida. Nos invita a seguir construyendo, juntos, mejores respuestas para la niñez.

Norma Valdés

Directora de Desarrollo de Programas
Aldeas Infantiles SOS Chile

Programas **Ambulatorios**



Programas de **cuidado alternativo**



Metodología de levantamiento de BUENAS PRÁCTICAS



María José Varela

Jefa Técnica y Punto Focal Nacional de Salvaguarda Infantil y Juvenil

El proceso de levantamiento y sistematización de buenas prácticas tuvo como objetivo reconocer, analizar y visibilizar experiencias implementadas en los programas de Aldeas Infantiles SOS Chile que han demostrado ser efectivas y que pueden ser replicables en otros programas, adaptadas a cada contexto particular, para mejorar la calidad de la atención.

¿Qué entendemos por buenas práctica?

Se entiende como una acción, metodología o experiencia que ha demostrado resultados positivos en un contexto específico, y que puede ser adaptada y replicada en otros programas.

Objetivo del proceso

- Reconocer prácticas innovadoras
- Fortalecer el aprendizaje organizacional
- Promover la mejora continua
- Facilitar la replicabilidad en distintos territorios y contextos

Etapas del proceso

1. Identificación de la práctica

Se realizaron reuniones con los programas para detectar experiencias con potencial de sistematización y replicabilidad.

2. Recopilación de información

Se recogieron relatos, documentos, recursos gráficos y evidencia asociada a cada práctica, para su organización y sistematización.

3. Análisis y priorización

Las prácticas fueron evaluadas y priorizadas en conjunto con el equipo del Departamento de Desarrollo de Programas y la Dirección Nacional.

4. Sistematización

Se documentaron las prácticas considerando su objetivo, metodología, resultados y factores de éxito, considerando además nudos críticos y desafíos para su implementación.

5. Difusión

Las buenas prácticas son compartidas a nivel nacional para su adopción, adaptación y fortalecimiento.

Este proceso no solo busca documentar, sino generar aprendizaje y transformación organizacional para la mejora continua de la calidad de la atención que se entrega en los programas de Aldeas Infantiles SOS Chile.



Compromisos de la Promesa de cuidado de **ALDEAS INFANTILES SOS CHILE**

1

Nos centramos en los niños y niñas sin un cuidado familiar adecuado

2

Posicionamos a Aldeas Infantiles SOS Chile como un programa de cuidado y protección infantil

3

Ofrecemos apoyo individualizado para alcanzar las metas, mejorar la igualdad de género y aumentar el impacto

4

Creamos un entorno seguro para los niños y niñas en todos nuestros programas

5

Promovemos y fortalecemos continuamente la profesión del cuidado

6

Mejoramos la integración en la vida comunitaria de las familias SOS y las familias en situación de vulnerabilidad

7

Nos aliamos para ofrecer servicios de apoyo y abogamos por un cuidado de calidad

8

Promovemos la educación, la participación y los pasos para una vida independiente

9

Promovemos el fortalecimiento familiar y un proceso de derivación sólido y garantizamos la mejor opción de cuidado para cada niño y niña



Coordinación interna e intersectorial

Programa de Cuidado Alternativos
Aldeas Infantiles SOS
ANTOFAGASTA

OBJETIVO

Mantener trabajo cohesionado en el equipo y en la gestión de redes intersectoriales, permitiendo coherencia en la intervención, gestión de convenios de colaboración y beneficios (recursos y actividades) para los/as participantes.

POBLACIÓN PARTICIPANTE:

- Todo el equipo del programa.
- Instituciones privadas.
- Instituciones públicas.



METODOLOGÍA / CÓMO SE IMPLEMENTA:

Se realizan distintas acciones para favorecer la cohesión interna del equipo y la coordinación con redes intersectoriales públicas y privadas, lo que ha permitido contar con fondos y redes en beneficio de la calidad de la atención brindada por el programa.

Algunas de las acciones realizada son:

1. Trabajo en red: Programa Mi Abogado, Tribunales de Familia, Servicio de Protección Especializada, otros programas de la red de protección, Senadis, educación, salud, entre otros.
2. Desarrollo de Planes de Intervención Unificados con programas de la red.
3. Autocuidado de equipo
4. Presencia del equipo en las casas todos los

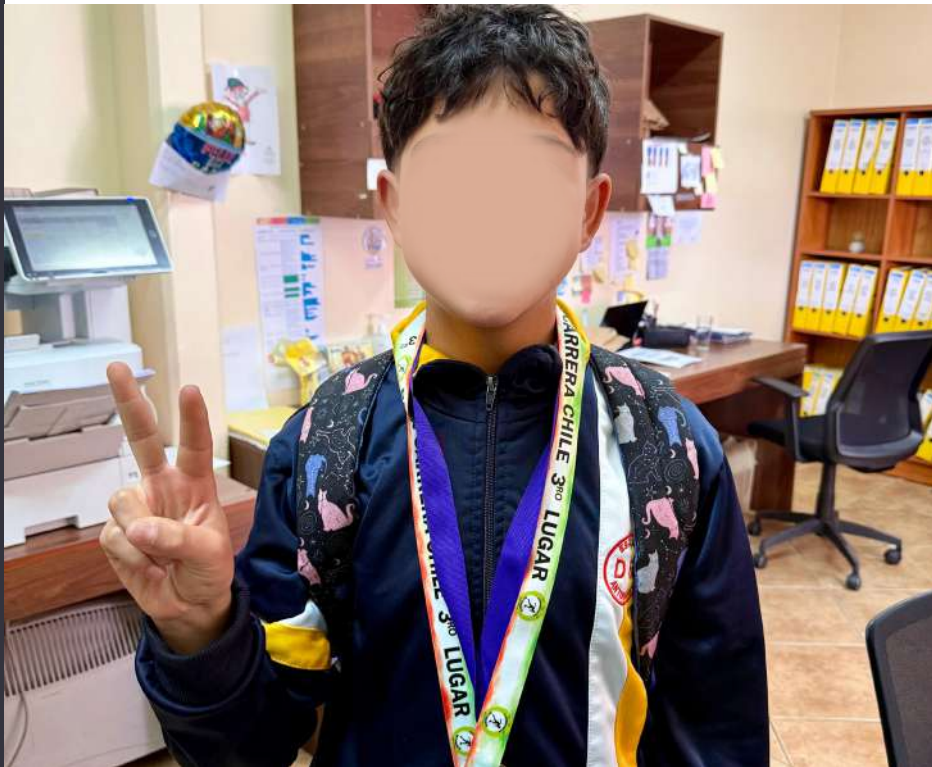
- días.
5. Casas insertas en la comunidad .
6. Reuniones técnicas semanal: coordinación de visitas a las casas, planificación turnos de fin de semana y actividades, planificación visitas domiciliarias, preparación de reuniones con intersector y audiencias, análisis de casos (con todo el equipo presente)
7. Intervención con la comunidad (vecinos)
8. Gestión de convenios con organizaciones privadas (Simone de Sirene, Fundación Luksic)
9. Gestión de convenio con Gobierno Regional y Dirección del trabajo
10. Postulación a fondos concursables

RESULTADOS

Equipo cohesionado y unido, favoreciendo la coherencia de la intervención y que todos tengan manejo de los casos vigentes.

Casas insertas en la comunidad ha permitido erradicar el consumo, las evasiones y la explotación sexual, además de involucrar a los vecinos en actividades.

La gestión de convenios de colaboración con otras instituciones ha permitido el desarrollo de actividades de autocuidado, actividades y paseos para los NNA, renovación de las casas, realización de talleres y acceso a actividades extraprogramáticas según sus gustos e intereses.



DESAFÍOS / APRENDIZAJES

Salud mental: complejo acceso a psiquiatría en el sector público, por lo que se ha tenido que gestionar de manera particular.

Clima laboral: Si bien los conflictos se abordan con mediación de la dirección del programa, se mantiene como desafío el conservar una comunicación abierta y sin malos entendidos, evitando los rumores y promocionando el trabajo colaborativo.

NUEVOS CONVENIOS Y/O COORDINACIONES

Búsqueda continua de oportunidades de postulación o de coordinación, para la mejora continua de la calidad de la atención entregada por el programa

Modelo de Gestión técnico administrativa

Programa de Cuidado Alternativo
Aldeas Infantiles SOS
CIUDAD DEL SOL

OBJETIVO

Garantizar y monitorear el correcto cumplimiento del trabajo técnico administrativo del programa, en base al Plan Operativo de Organización Interna de Aldeas Infantiles SOS.

POBLACIÓN PARTICIPANTE:

Equipo técnico



METODOLOGÍA / CÓMO SE IMPLEMENTA:

El programa implementa un Plan Operativo de Organización Interna para programas de acogimiento residencial, orientado a asegurar la adecuada atención, seguimiento técnico y calidad de los procesos interventivos de los NNAJ. Este plan contempla acciones relacionadas con la presencia técnica permanente, fortalecimiento del rol de cuidadores, reuniones de análisis de casos, actualización técnico-administrativa, registro oportuno en plataforma SIS, promoción de la participación de los NNAJ, monitoreo de salud y supervisión de estándares de calidad y entornos protectores.

El Programa Ciudad del Sol operacionaliza estas acciones mediante revisiones periódicas de la plataforma SIS, calendarización y seguimiento de informes técnicos, revisión mensual de carpetas, planificación de presencia técnica, reuniones técnicas y de triada, asambleas con NNAJ, procesos de inducción al personal y un plan anual de autoevaluación que considera análisis de cumplimiento técnico, procesos de supervisión y enfoques transversales de intervención.

Actividades:

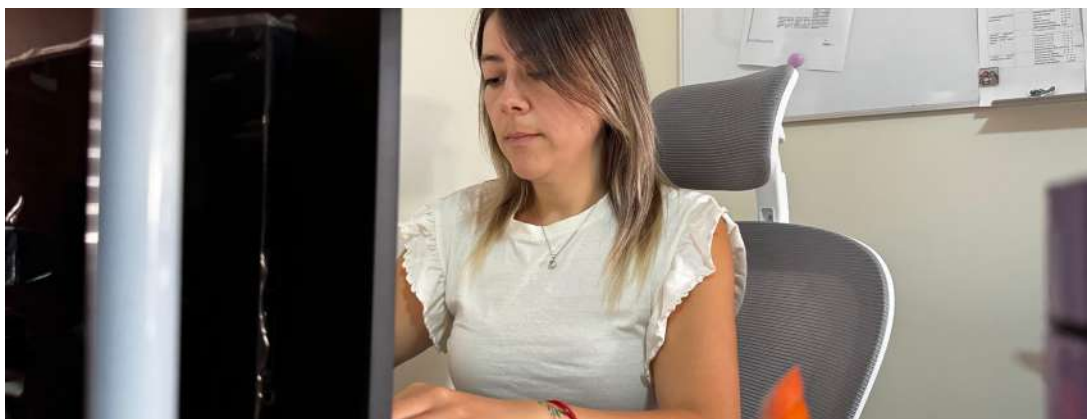
1. Presencia técnica y supervisión diaria en las casas.
2. Acompañamiento y fortalecimiento del rol de cuidadores/as.
3. Reuniones Técnicas semanales y análisis de casos.



4. Actualización y monitoreo de plataforma SIS.
5. Calendarización y seguimiento de actualización de informes técnicos.
6. Revisión periódica de carpetas y gestión administrativa.
7. Promoción de la participación de niños, niñas y adolescentes participantes del programa.
8. Implementación de protocolo de salud.
9. Planificación de intervenciones.
10. Procesos de inducción y coordinación de equipos.
11. Desarrollo de autoevaluación y análisis programático.

RESULTADOS

Las acciones desarrolladas favorecen el trabajo en equipo, así como también monitorear y contar con el trabajo técnico administrativo al día y prevenir hallazgos en las supervisiones técnicas del Servicio de Protección Especializada.



DESAFÍOS / APRENDIZAJES

Se identifican como desafíos la adaptación a nuevos lineamientos técnicos y a la actualización de la plataforma SIS, lo que requiere ajustar el Plan vigente.

Entre los nudos críticos destaca la alta rotación de personal, que dificulta la continuidad del trabajo y exige procesos de inducción extensos para nuevos integrantes.

Asimismo, es clave abordar el clima laboral y las relaciones internas, ya que pueden generar desgaste, afectar el desempeño y exponer a los NNAJ a ambientes tensos.

Trabajo con Jóvenes

Programa de Cuidado Alternativo Aldeas Infantiles SOS CIUDAD DEL SOL

OBJETIVO

Fomentar y mejorar las habilidades personales, sociales, laborales y comunitarias de los adolescentes y jóvenes del programa, considerando su plan de intervención y procesos individuales, en el marco de la Estrategia Nacional de Juventudes de Aldeas Infantiles SOS Chile, priorizando su bienestar y promoviendo el tránsito hacia la

POBLACIÓN PARTICIPANTE:

Adolescentes y jóvenes participantes, Equipo técnico



METODOLOGÍA / CÓMO SE IMPLEMENTA:

El rol del Acompañante Juvenil consiste en apoyar a adolescentes y jóvenes de la Aldea en el desarrollo de habilidades personales, sociales, laborales y comunitarias, guiándolos hacia una vida más autónoma e interdependiente, según sus planes de intervención y la Estrategia Nacional de Juventudes, siempre priorizando su bienestar y un egreso exitoso.

El trabajo se desarrolla desde distintos enfoques:

Intersectorial: coordinación con organismos públicos y la comunidad para garantizar la protección integral y participación activa de los jóvenes.

Participación: promoción de la opinión y participación de los jóvenes en las decisiones que afectan su vida.
Empleabilidad: fortalecimiento de habilidades para acceder a estudios, oficios y empleo.

Educación: apoyo al proceso educativo como base para la autonomía, integración social y reducción de vulnerabilidad.

Además, existen distintas modalidades orientadas a la vida independiente:

Casas SOS: hogares insertos en la comunidad, organizados según el nivel de autonomía y etapa de desarrollo de los jóvenes.

Comunidad Juvenil: vivienda compartida entre jóvenes

del programa que cursan educación superior, diseñada para facilitar una transición más gradual hacia la independencia y reducir el impacto emocional del egreso.

Vivienda asistida: apoyo para jóvenes de 18 a 24 años sin posibilidad de reunificación familiar, entregando acompañamiento técnico y apoyo económico para fomentar la autonomía progresiva.

RESULTADOS

Permite desarrollar procesos de preparación para la vida interdependiente con mayor acompañamiento y con foco en la transitoriedad, favoreciendo el desarrollo de autonomía progresiva. Asimismo, se trabaja fuertemente en el desarrollo de redes comunitarias que faciliten la interdependencia de cada uno de los adolescentes y jóvenes.



DESAFÍOS / APRENDIZAJES

NNAJ que no logran adherir a continuidad educativa y/o formativa, no lograrían ser considerados en el proceso de acompañamiento con subvención del Servicio de Protección Especializada post mayoría de edad, y eso lleva consigo grandes desafíos en la continuidad del acompañamiento.

Voluntariado

Programa de Cuidado Alternativo Aldeas Infantiles SOS CIUDAD DEL SOL

OBJETIVO

Fomentar el compromiso social de los niños, niñas y adolescentes atendidos en el programa residencial.

POBLACIÓN PARTICIPANTE:

Niños, niñas, adolescentes y jóvenes del Programa



METODOLOGÍA / CÓMO SE IMPLEMENTA:

Inicialmente la estrategia emerge como acción para vincular a los y las NNAJ a la comunidad, considerando que se mantenía aún una lógica residencial en la modalidad intramuro, donde los y las jóvenes se encontraban desconectados de experiencias residenciales diferentes a las de Aldeas Infantiles SOS.

La primera iniciativa fue realizada en el año 2023 con la visita a una residencia de niños, permitiendo valorar desde la propia experiencia de los NNAJ ciertas condiciones habitacionales, de personal, entre otros elementos, que sí se garantizaban en Aldeas, surgiendo la necesidad de poder compartir donaciones que podían ayudar a otras organizaciones sin fines de lucro.

Aquella práctica se ha transformado hasta la fecha en una instancia positiva y valorada desde la comunidad de jóvenes de Ciudad del Sol, que permite fomentar el compromiso social de los niños, niñas y adolescentes atendidos en el programa residencial.

Se realizan las siguientes acciones:

- Visita a residencia de lactantes
- Visita a personas en situación de calle
- Visita a Hogar de adultos mayores
- Caravana navideña (entrega de juguetes sectores vulnerables)
- Voluntariado en emergencias (visitas a damnificados por incendios y entrega de donaciones)

RESULTADOS

Los y las adolescentes y jóvenes del Programa han logrado desplegar diversas estrategias de contención, afecto y recreación en los distintos espacios que se han visitado, fortaleciendo habilidades sociales, empatía y escucha activa, y favoreciendo el desarrollo de competencias emocionales y compromiso social, demostrando un interés genuino en poder mantener aquellos espacios de voluntariado.

Lo anterior, ha generado mayor sensibilidad en los participantes y, además, identificación de sus propios procesos de institucionalización cuando se han desarrollado las gestiones para visitar las residencias de lactantes y/o niñeces.



DESAFÍOS / APRENDIZAJES

Los NNAJ han sido preparados antes de participar en los encuentros con otras residencias de protección, de manera que comprendan la relevancia del cuidado y los límites en la vinculación, para no transgredir o incluso vulnerar a otros NNAJ, lo que requiere siempre atención y supervisión de parte de los equipos, considerando sus propias historias de vida y trayectorias en la red de protección.

Trabajando el Cuidado

Programa de Cuidado Alternativo Aldeas Infantiles SOS ÑUÑOHUE

OBJETIVO

Establecer la figura clave del cuidador referente de interconexión por casa, facilitando el traspaso de información entre turnos, la ejecución oportuna de las directrices técnicas y la continuidad en la instalación de rutinas, hábitos y lineamientos de intervención.

POBLACIÓN PARTICIPANTE:

- Director de Programa
- Coordinadora Técnica
- Gestor de RRHH



METODOLOGÍA / CÓMO SE IMPLEMENTA:

Considerando que el programa trabaja mayoritariamente con cuidadores/as principales bajo la modalidad 2x2, se determinó incorporar un/a cuidador/a adicional por casa (3), en turno fijo diurno (5x2, de lunes a viernes)) desde la mirada del enfoque vincular y la mirada del cuidado centrado en la vida cotidiana.

La cohesión entre los equipos técnicos y los/as cuidadores/as resulta esencial para el éxito del proceso interventivo, por lo que esta figura cumple una función clave de interconexión, facilitando el traspaso de información entre turnos, la ejecución oportuna de las directrices técnicas y la continuidad en la instalación de rutinas, hábitos y lineamientos de intervención, instalándose como un modelo para otros/as cuidadores/as.

La participación de los tres cuidadores/as Referentes de interconexión en las reuniones técnicas ha demostrado ser un elemento altamente positivo. En dichas instancias se analizan los eventos del fin de semana, se planifican actividades grupales e individuales según criterios técnicos, y se transmiten las directrices generales, fortaleciendo un circuito de información eficiente, sólido y sin pérdidas.

Misión del cargo (establecido en el perfil): Ser responsable directa/o del cuidado y desarrollo de cada uno de los niños, niñas, adolescente y jóvenes (NNAJ) a su cargo, consolidando vínculos afectivos duraderos que les garantice a los/as niños/as crecer en un espacio seguro y con las condiciones necesarias para su desarrollo físico, social, emocional y afectivo.

Igualmente organizar, planificar y ejecutar las tareas cotidianas del hogar haciendo participar a los miembros de la familia en un ambiente protector y en cumplimiento de todas las políticas y lineamientos establecido por la organización.

RESULTADOS

La figura del cuidador/a referente ha fortalecido el trabajo con jóvenes al mejorar las estrategias de intervención, favorecer la participación en la toma de decisiones y asegurar una comunicación fluida entre equipos y casas. Además, ha permitido retroalimentar al equipo técnico desde la experiencia en terreno, promover buenas prácticas, optimizar tiempos de respuesta y unificar criterios de intervención para dar mayor coherencia al trabajo cotidiano.



DESAFÍOS / APRENDIZAJES

Incluir a todas las figuras de cuidado que forman parte del espacio interventivo cotidiano en cada una de las acciones y decisiones que afecten a cada uno de los adolescentes y jóvenes que tienen a su cargo.

Buzón de opinión y Libro de felicitaciones, sugerencias y reclamos

Programa AFT-PF Aldeas Infantiles SOS RÁNQUIL

OBJETIVO

Recibir y acoger las opiniones, felicitaciones, sugerencias y reclamos de niños, niñas, adolescentes y sus familias, que participan del programa AFT – PF Chillán – Ránquil.

POBLACIÓN PARTICIPANTE:

NNA, familias y equipo técnico del programa.



METODOLOGÍA / CÓMO SE IMPLEMENTA:

Su implementación comienza en mayo 2024 con la instalación de un piloto regional del Servicio de Protección Especializada, en el marco del Plan regional de participación, y a cargo de Analista de Participación regional.

Su instalación incluyó considerar la herramienta más adecuada, a través del Buzón de opinión para niños, niñas y adolescentes, y el Libro de felicitaciones, sugerencias y reclamos para familias y/o adultos significativos, junto con su ubicación en un lugar visible y a libre disposición para su utilización, con los materiales necesarios para su uso (papeletas, lápices).

Además, se desarrollaron acciones para informar, sensibilizar y comprometer al equipo

del programa para motivar e informar de la utilización voluntaria del Buzón o Libro.

Finalizado el pilotaje, y considerando la buena evaluación y utilización del mecanismo por parte de los participantes, el programa decidió mantenerlo y autogestionarlo.

A partir de enero 2025, el Buzón y Libro se encuentran a cargo de Gestores Territoriales, y se apertura de manera trimestral con la participación de NNA y familias, con toma de acta para sistematización. Los resultados son compartidos en reunión técnica.

RESULTADOS

Durante 2025 se realizaron cuatro aperturas del Buzón de Opinión con participación de NNA, evidenciando una evaluación mayoritariamente positiva del programa. Las opiniones se centraron principalmente en agradecimientos, buen trato, calidad de la intervención y vínculo con los equipos.

Se observó un aumento progresivo en la participación, destacando la última apertura con mayor número de opiniones, lo que refleja mayor confianza en el mecanismo. También surgieron expresiones como dibujos, mostrando apropiación del espacio.

En conjunto, los resultados refuerzan la importancia de mantener prácticas de calidad y seguir promoviendo espacios de participación significativos para NNA.



DESAFÍOS / APRENDIZAJES

- En relación con los nudos críticos, se identifica la dificultad para recabar opiniones a través de mecanismos tradicionales de participación en niños, niñas y adolescentes neurodivergentes y/o con algún tipo de discapacidad, lo que limita la representatividad y diversidad de las opiniones recogidas.
- Fluctuaciones en la participación, indicando dificultades o brechas en la convocatoria.
- La mayoría de los mensajes corresponden a felicitaciones y agradecimientos, con escasa o nula presencia de sugerencias, reclamos u observaciones críticas. Esto puede dificultar la identificación de oportunidades de mejora, ya sea por deseabilidad social, temor a expresar disconformidad o falta de comprensión del objetivo del buzón.

Voluntariado Social

Aldeas Infantiles SOS PADRE LAS CASAS

OBJETIVO

Propiciar espacios de experiencias vivenciales diseñados para que las y los adolescentes y jóvenes de la residencia, puedan desarrollar integralmente habilidades para la vida. Además, se busca fomentar la adquisición y el refuerzo de valores esenciales como la empatía, la solidaridad y la responsabilidad.

POBLACIÓN PARTICIPANTE:

Adolescentes y jóvenes del programa



METODOLOGÍA / CÓMO SE IMPLEMENTA:

Esta práctica se enmarca dentro de los objetivos del Comité Local de Jóvenes para la vinculación y conocimiento de otras realidades por parte de los adolescentes y jóvenes participantes del programa.

Con el objeto de promover la participación, se realiza levantamiento de necesidades, intereses y propuestas en el Comité de jóvenes, definiendo posteriormente los objetivos a abordar durante el año y las acciones o actividades que podrían dar respuestas a los objetivos co-construidos.

Posteriormente, se realiza coordinación con los encargados de las instituciones para conocer las realidades de los centros y el aporte que el programa y los jóvenes pueden realizar. Se priorizan tres actividades para el año y se realiza un plan de trabajo anual, con una carta Gantt donde se van alternando mensualmente las instituciones.

Las actividades se han realizado en Centro comunitario Curiñanco, Hogar de ancianos, Hospital regional de Temuco.

RESULTADOS

Al contextualizar estas experiencias en diversos ambientes sociales, se promueve la generación de conciencia y un compromiso activo con su entorno.

Los jóvenes dan cuenta que experiencias vivenciales han favorecido valores como la empatía, el altruismo, relevan el conocer otras realidades, generando conciencia social.

Además, desenvolverse en distintos contextos sociales favorece el desarrollo de habilidades para la vida interdependiente.



DESAFÍOS / APRENDIZAJES

El desafío es ampliar el rango de organizaciones sociales/comunitarias, con las que se pueda generar un plan de trabajo.

Nudos críticos: Trabajar la autogestión de recursos económicos dentro del comité de jóvenes, como donaciones, materiales y/o necesidades del propio grupo. Si bien existían acciones planificadas para este objetivo, no se concretaron durante el año. Por lo anterior, los recursos fueron facilitados desde el programa.

Proceso de Acogida

Aldeas Infantiles SOS PADRE LAS CASAS

OBJETIVO

Desarrollar procesos de ingreso y acogida con una preparación cuidada y protegida, considerando elementos simbólicos, emocionales, operativos y procedimentales.

POBLACIÓN PARTICIPANTE:

- Educadoras de trato directo
- Directora
- Coordinadora Técnica
- Equipo Técnico
- Encargada de Salud



METODOLOGÍA / CÓMO SE IMPLEMENTA:

El proceso de ingreso y acogida se comienza a preparar y organizar desde que se tiene conocimiento de la orden de ingreso de un niño, niña o adolescente al programa.

Para iniciar el proceso y despejar información relevante desde el área técnica, se realiza coordinación con el equipo que deriva, para recabar información en particular de los NNA, como gustos e intereses, que permitan personalizar el proceso de acogida.

Se informa a las cuidadoras/es y niños de la casa, entregando antecedentes generales de los NNA a los/as compañeros/as de casa.

El Comité de bienvenida cuenta con roles definidos de quienes participan, donde se integra la Directora, dupla tratante, cuidadoras/es, TENS y NNA de la casa.

Dependiendo del horario en que llegan a la residencia, se prepara una comida especial para ellos como también se personalizan los dormitorios.

Los NNA son recibidos por la directora y dupla tratante, posterior junto con equipo que realiza traslado, son acompañados a su casa con cuidadora. Se enfatiza en todos un lenguaje

cercano y acogedor, saludando por sus nombres, mostrando los espacios de la casa y presentando a los NNA.

Se realiza traspaso formal de los antecedentes del caso en reunión con dupla, directora, Coordinadora Técnica, TENS y cuidadora de casa.

RESULTADOS

Un proceso de ingreso de un niño, niña o adolescente a una residencia de protección que ha sido resguardado, protegido y respetuoso, favorece su bienestar y adaptación.

Además, se promueve desde el grupo de niños, niñas y adolescentes de la casa al nuevo integrante el traspaso del sentido de pertenencia, empatía, compañerismo, protección y respeto, visibilizando el sistema de vida familiar que promueve Aldeas Infantiles SOS.



DESAFÍOS / APRENDIZAJES

Nudo crítico: Alta demanda de ingreso y escasa oferta residencial, se producen ingresos sin previa coordinación, lo que reduce la anticipación y preparación del proceso de acogida.

Manual de Convivencia y Buen Trato

Aldeas Infantiles SOS MALLECO

OBJETIVO

Promover la permanencia de los NNAJ en Aldeas Infantiles SOS Malleco mediante una convivencia sana, inclusiva y democrática, basada en los valores y normas de la organización.

El Manual establece normas, faltas, sanciones y protocolos, orientados principalmente a fomentar buenos climas de convivencia, el aprendizaje comunitario y la formación de personas responsables.

POBLACIÓN PARTICIPANTE:

Niños, niñas y jóvenes, Educadoras de trato directo, Equipo técnico profesional, personal de apoyo y Directivos.



METODOLOGÍA / CÓMO SE IMPLEMENTA:

El Manual de Convivencia y Buen Trato es un documento participativo construido por toda la comunidad de Aldeas Infantiles SOS Malleco (NNAJ, cuidadores, equipo técnico y directivos). Establece normas, derechos, deberes, faltas, sanciones, medidas pedagógicas y protocolos, con el objetivo principal de promover una convivencia armoniosa, el buen trato y la formación ciudadana.

Busca generar un entorno seguro y protector que contribuya a la restitución de derechos y al bienestar integral de los NNAJ, mediante una intervención residencial de calidad.

El manual aborda aspectos clave como

principios y valores, normas y rutinas, factores que afectan la convivencia, y estrategias de resolución de conflictos basadas en el diálogo, la participación y la educación. Las medidas disciplinarias tienen un enfoque formativo, con posibilidad de revisión y adaptadas a cada Familia SOS.

Además, define responsabilidades para todos los actores y utiliza mecanismos de seguimiento como reuniones, talleres, bitácoras y buzón de opinión.

Una vez que se ha realizado la actividad grupal en cada casa, se realiza una reunión de comunidad, donde los NNAJ de cada Familia SOS presentan su Manual de Convivencia.

Se actualiza anualmente y ha permitido fortalecer el sentido de pertenencia, el cuidado de los espacios y una cultura de buen trato dentro del programa.

RESULTADOS

El desarrollo de esta acción ha permitido desarrollar y promover un entorno seguro y protector para los niños, niñas y adolescentes que participan del programa Malleco, desarrollando un sentido de pertenencia e integración del Manual que permite que todos y todas cuiden los espacios físicos y relacionales del programa, estableciendo una cultura de buen trato y en donde todos se sienten con el deber de exigir el cumplimiento de los acuerdos establecidos.



DESAFÍOS / APRENDIZAJES

Se presenta como desafío el ir adaptando el Manual a los contextos y escenarios cambiantes a los que se enfrenta el programa. Por ejemplo, con el uso de nuevas tecnologías, las diversidades sexuales y participantes extranjeros. Además, es importante que se puedan considerar elementos de prevención y abordaje para las conductas infractoras de ley o el consumo de alcohol y drogas, en caso de que se presentaran en los participantes.

Además, se sugiere incorporar una Guía para la co construcción de los Manuales de Convivencia por cada casa, entregando orientaciones para la realización de la actividad y la posterior sistematización operativa que es expuesta en la reunión de comunidad y posteriormente en cada casa.

El Piñón de Oro

Aldeas Infantiles SOS MALLECO

OBJETIVO

Reconocer y fortalecer los logros académicos, conductuales y personales de los NNAJ, promoviendo la motivación y la valoración del esfuerzo, la constancia y la superación personal en el ámbito educativo.

POBLACIÓN PARTICIPANTE:

Niños, niñas y adolescentes
Equipo de cuidado



METODOLOGÍA / CÓMO SE IMPLEMENTA:

Esta actividad forma parte del acompañamiento integral que realiza la Aldea Infantil SOS Malleco a niños, niñas, adolescentes y jóvenes (NNAJ), considerando la educación como un aspecto clave para su desarrollo personal y social. Su propósito es reconocer logros académicos, conductuales y personales, fortaleciendo la motivación, la autoestima y valores como la responsabilidad, el compromiso y la perseverancia. Además, busca reforzar el vínculo entre el equipo de cuidado y los procesos educativos.

Los objetivos principales son incentivar la participación escolar, promover la autoestima mediante el reconocimiento público, fortalecer el acompañamiento educativo, fomentar la

cohesión grupal y consolidar una práctica anual de reconocimiento institucional.

Las premiaciones se realizan dos veces al año:

Cuadro de Honor Semestral: reconoce rendimiento académico y conducta destacada del primer semestre.

Premiación "Piñón de Oro": destaca el desempeño anual sobresaliente.

También se entregan reconocimientos por esfuerzo, superación personal, finalización de etapas educativas y categorías especiales según actividades o contextos del año.

Participan todos los NNAJ de la residencia, entre 6 y 18 años, además de jóvenes mayores de edad vinculados a programas de acompañamiento o educación superior.

La implementación considera la recopilación de antecedentes académicos y conductuales, evaluación y selección de premiados, organización de la ceremonia, entrega de reconocimientos y registro de la actividad mediante actas y fotografías.

RESULTADOS

Estas actividades han permitido motivar a los niños, niñas y adolescentes del programa en la participación y compromiso del área educativa, reconociendo los logros académicos y el esfuerzo personal, fomentando valores como la responsabilidad, el compromiso y la perseverancia. Además, permite reforzar la coresponsabilidad del equipo de cuidado en los procesos educativos.



DESAFÍOS / APRENDIZAJES

Uno de los principales desafíos identificados es la falta de estandarización en los reconocimientos entregados durante las ceremonias de mitad y fin de año, lo que dificulta definir con anticipación los incentivos para los NNAJ. Esta situación es más compleja en la premiación "Piñón de Oro", ya que se busca otorgar un reconocimiento significativo acorde al logro alcanzado. Además, la actividad debe ajustarse al presupuesto institucional disponible y a las limitaciones del contexto territorial de la residencia, donde las distancias geográficas y el acceso reducido a actividades recreativas aumentan los costos y reducen las opciones de reconocimiento.

Programa de Apadrinamiento

Aldeas Infantiles SOS MALLECO

OBJETIVO

Favorecer la vinculación afectiva, estable y significativa de los NNAJ con adultos externos al programa, quienes actúan como figuras de acompañamiento y referencia durante su proceso de desarrollo, fortaleciendo sus redes personales y contribuyendo al ejercicio pleno del derecho a vivir en familia y comunidad.

POBLACIÓN PARTICIPANTE:

- Niños, niñas y adolescentes
- Equipo técnico



METODOLOGÍA / CÓMO SE IMPLEMENTA:

El Protocolo de Apadrinamiento Institucional (PAI) de Aldeas Infantiles SOS busca fortalecer los vínculos afectivos de niños, niñas, adolescentes y jóvenes (NNAJ) mediante la incorporación de padrinos o madrinan externas a la residencia, quienes actúan como figuras protectoras y de referencia afectiva. El programa está dirigido a todos los NNAJ, independiente de su situación familiar, y busca asegurar que cuenten con al menos un adulto significativo que acompañe su desarrollo dentro y fuera de la residencia.

El objetivo principal es promover vínculos estables, seguros y significativos, fortaleciendo redes afectivas, el sentido de pertenencia y el bienestar emocional. Para ello,

se realizan evaluaciones psicosociales a los postulantes, encuentros progresivos de vinculación, salidas supervisadas y seguimiento continuo del proceso, siempre bajo autorización y supervisión técnica y judicial.

El programa contempla evaluación y monitoreo permanente del vínculo, considerando aspectos como la estabilidad de la relación, la evolución emocional del NNAJ y la participación activa de padrinos o madrinan. Además, se busca que estos lazos puedan mantenerse incluso después del egreso o reunificación familiar del NNAJ, favoreciendo su integración familiar, comunitaria e independiente.

RESULTADOS

El programa de apadrinamiento es una iniciativa desarrollada localmente por el equipo de la residencia, que se ha fortalecido y validado progresivamente por instituciones como el Servicio de Protección Especializada, Tribunales de Familia y otros programas de intervención. Su objetivo es que cada NNAJ pueda contar con una figura significativa y estable que acompañe su proceso de protección. Aunque inicialmente estaba dirigido a NNAJ en situación de abandono, posteriormente se amplió según las necesidades de cada caso. El programa no realiza convocatorias abiertas de voluntarios, ya que los padrinos o madrinan suelen ser personas cercanas a los NNAJ, como profesores, apoderados o miembros de la comunidad, quienes solicitan participar y son evaluados conforme a los requisitos del programa.



DESAFÍOS / APRENDIZAJES

Los principales nudos críticos del programa de apadrinamiento son similares a los observados en programas de Familias de Acogida Especializada (FAE), especialmente en la creación y mantención de vínculos significativos con adultos externos. Entre las principales dificultades se encuentran el posible abandono del vínculo por parte de padrinos o madrinan, la interrupción de la relación tras el egreso del NNAJ y el aumento de la carga laboral para el equipo psicosocial debido al seguimiento y monitoreo constante que requiere el programa. Estas dificultades han sido identificadas tanto por actores externos como por el propio equipo técnico, permitiendo fortalecer la reflexión y mejora continua del programa.

Ropero Solidario

Aldeas Infantiles SOS CASTRO - ANCUD

OBJETIVO

Facilitar el acceso a ropa y enseres a niños, niñas, adolescentes y familias en situación de vulnerabilidad, promoviendo un uso eficiente de los recursos institucionales mediante el intercambio solidario, la economía circular y la corresponsabilidad comunitaria, fortaleciendo la vinculación del programa con redes locales de apoyo.

POBLACIÓN PARTICIPANTE:

- Niños, niñas y adolescentes y sus familias atendidas por el programa.
- Comunidad local (personas naturales).
- Instituciones públicas y privadas que realizan donaciones.
- Equipo técnico del programa AFT-PF.



METODOLOGÍA / CÓMO SE IMPLEMENTA:

El Ropero Solidario funciona como un espacio de acopio, organización y entrega de donaciones (ropa y artículos de uso personal) provenientes de personas e instituciones de la comunidad.

Las donaciones son entregadas de manera gratuita a familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad. En el caso de personas que no presentan dicha condición, se establece un sistema de intercambio solidario, mediante el cual pueden acceder a un objeto o prenda entregando a cambio un alimento no perecible, el cual posteriormente es destinado a apoyo social.

El equipo de Prevención Focalizada se encarga de:

- La vinculación con la comunidad y redes para la recepción de donaciones.
- La clasificación, resguardo y entrega responsable de los artículos.
- La promoción del uso consciente y solidario del ropero.
- La iniciativa se sustenta en principios de economía circular, fortalecimiento comunitario y optimización de recursos de subvención y manutención.

RESULTADOS

Acceso oportuno a ropa y artículos básicos para familias en situación de vulnerabilidad.

Disminución del uso de recursos de subvención institucional para ayudas sociales recurrentes.

Fortalecimiento del vínculo entre el programa y la comunidad local.

Promoción de prácticas solidarias, de intercambio y corresponsabilidad social.

Instalación del enfoque de economía circular como alternativa comunitaria de apoyo.



DESAFÍOS / APRENDIZAJES

Escasa diversificación del tipo de donaciones recibidas a lo largo del tiempo.

Acumulación prolongada de algunas prendas, lo que genera costos asociados a su lavado y mantención.

Necesidad de fortalecer estrategias para la rotación del stock del ropero.



PROYECTO DE EMERGENCIA: ESPACIO AMIGABLE PARA LA NIÑEZ

Cuando una buena práctica crece junto a la comunidad

Las buenas prácticas también nacen de la mano de la comunidad.

Tras los incendios forestales ocurridos en febrero de 2026, que afectaron gravemente a las localidades de Penco y Lirquén en la Región del Biobío, numerosas familias enfrentaron pérdidas humanas y materiales, así como la alteración significativa de la vida cotidiana y la pérdida de espacios comunitarios esenciales para el desarrollo.

En este contexto, surgió la necesidad de implementar acciones concretas de apoyo, contención y acompañamiento dirigidas a niños, niñas y adolescentes del territorio, con el fin de contribuir a su bienestar emocional, recuperación y protección integral.

En respuesta a esta realidad, Aldeas Infantiles SOS Chile, junto con la organización local **Motum**, impulsó inicialmente una propuesta orientada a generar espacios protectores para niños, niñas, adolescentes y jóvenes donde se busca fortalecer el bienestar emocional y la protección comunitaria de niños, niñas, adolescentes y sus familias, afectadas por estos incendios forestales.

Con el paso de los meses, el impacto positivo de la iniciativa permitió proyectar su continuidad y crecimiento, incorporando nuevos participantes y fortaleciendo su funcionamiento gracias al compromiso de organizaciones locales como **Movidos x Chile**. Más allá de una intervención puntual, la experiencia desarrollada en Penco – Lirquén, refleja cómo una acción impulsada desde los territorios puede transformarse en una respuesta comunitaria significativa, capaz de movilizar alianzas, reconstruir espacios de encuentro y generar nuevas oportunidades para la niñez y adolescencia.



DESAFIOS 2026

El levantamiento de buenas prácticas no es un hito aislado, sino el inicio de un proceso continuo de aprendizaje organizacional **para la mejora continua de la calidad de la atención que entregamos a niños, niñas, adolescentes y sus familias.**

Este 2026, los principales desafíos son:

- Instalar una cultura de innovación permanente en los programas
- Fortalecer la sistematización de experiencias como práctica habitual
- Promover la participación activa de la niñez en el diseño y evaluación de intervenciones
- Asegurar la replicabilidad de prácticas exitosas en distintos territorios
- Consolidar este manual como un instrumento anual, que dé cuenta del compromiso de los equipos con la protección de **niños, niñas y adolescentes**

Este último desafío implica avanzar desde la experiencia individual hacia el conocimiento colectivo.

Esta Buenas Prácticas nacieron en los territorios, crecen en comunidad y transforman la vida de la niñez.





ALDEAS
INFANTILES SOS
CHILE

