

MANUAL DE  
ETAPAS DE  
ATENCIÓN DE  
LA RED CHICOS  
Y CHICAS  
DE DON BOSCO

PERÚ - 2010



Instituto de Crédito Oficial Español



# Manual de Etapas de Atención de la Red de Chicos y Chicas de Don Bosco

---

Perú - 2010



**PROYECTO Y EDICIÓN**

Congregación Salesiana del Perú

Fundación Don Bosco

Educadores de la RED “Chicos y Chicas de Don Bosco”

Consultor/Indavia SAC

## AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestro agradecimiento a la Fundación ICO, a la Fundación Jóvenes y Desarrollo, quienes en coordinación con la Fundación Don Bosco, consiguieron el financiamiento para ejecutar el proyecto: Diseño y sistematización de una metodología de diagnóstico y evaluación, para mejorar los resultados y el funcionamiento de una Red de centros de acogida y reinserción social de niños/as y jóvenes en situación marginal, dirigidos por los salesianos de Perú. Como uno de los productos de esta intervención el presente manual de Fases de Atención.

Del mismo modo el agradecimiento a todos los responsables, educadores y profesionales que desde su quehacer contribuyen en las reflexiones sobre los procesos de reinserción que se deben desarrollar al interior de las casas Don Bosco de Perú, en vistas a la reinserción familiar de los chicos y chicas que atendemos.

A los chicos y chicas por sus aportes y ser la inspiración de este importante trabajo.



P. Vicente Santilli SDB  
Superior de la Congregación Salesiana de Perú

## PRESENTACIÓN

Los salesianos, desde que llegamos al Perú a fines del siglo XIX, hemos trabajado con chicos en riesgo y en extrema pobreza, puesto que ese fue el trabajo inicial y el motivo por el cual Don Bosco fundó la Congregación Salesiana. Por otro lado, son más de diez años que, los salesianos y laicos que trabajamos en las Casas Don Bosco y con chicos y chicas en riesgo, venimos sistematizando y poniendo por escrito las experiencias y los procesos formativos que realizamos con ellos desde hace más de 25 años.

En el año 2006, en la ciudad de Calca - Cusco, realizamos uno de los momentos más significativos de sistematización de nuestra experiencia; fue también allí cuando iniciamos el trabajo de RED y pusimos las bases de los perfiles, etapas y procesos formativos que estábamos aplicando y queríamos sistematizar y reflexionar.

Desde esos primeros pasos hasta el día de hoy, ha habido mucho trabajo, experiencias acumuladas y momentos de reflexión, que gracias a la ayuda de las Fundaciones cooperantes, el trabajo sistemático de la consultora INDAVIA SAC., el intercambio de opiniones y los aportes de salesianos y laicos que trabajamos directamente en las Casas Don Bosco, se ha podido dar nacimiento a este documento, que con sus imperfecciones y limitaciones, se convierte en culmen de un trabajo realizado por muchos educadores y en una guía que nos ayuda a clarificar y orientar el trabajo que venimos realizando.

Como todo documento, este manual de las Etapas de atención de la RED chicos y chicas de Don Bosco, seguirá siendo enriquecido con las nuevas experiencias que surgirán de las respuestas que seguiremos dando a las necesidades de los NNA en riesgo. Lo importante es aprovechar la riqueza acumulada en él y seguir reflexionando y enriqueciendo el documento, para que nuestro trabajo, con los NNA en riesgo, sea más profesional y evangelizador.

Lima, julio 2010

P. Jorge Atarama Ramírez, SDB.

Responsable de la Comisión de Opción Preferencial

## CONTENIDO

Introducción	11
Casas Don Bosco del Perú	12
<b>CAPITULO 1: INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LAS ETAPAS DE ATENCIÓN</b>	<b>13</b>
1. ¿Cuál es el perfil de ingreso de los niños, niñas y adolescentes a las CDB?	13
2. ¿Cuáles son los niveles de atención de las CDB?	13
3. ¿Por que hablar de etapas de atención a los niños, niñas y adolescentes?	14
4. ¿Que son las etapas de atención de las CDB a niños, niñas y adolescentes residentes?	14
5. ¿Para que sirve un esquema de atención por etapas?	14
6. ¿Cuál es la estructura de una etapa de atención?	15
<b>CAPITULO 2. ETAPAS DE ATENCIÓN DE LAS CASAS DON BOSCO</b>	<b>16</b>
1. DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS DE ATENCIÓN A NNA EN LAS CDB	16
1. Primera etapa: de búsqueda	16
1.1. Definición de la etapa de búsqueda	16
1.2. Objetivos de la etapa	16
1.3. Momentos de la etapa de búsqueda	16
1.3.1. Momento de captación	16
1.3.2. Momento de admisión	19
2. ETAPA DE ACOGIDA	20
2.1. Definición	20
2.2. Objetivos de la etapa	21
2.3. Indicadores de la etapa de acogida	21
2.4. Actividades	22
2.4.1. Dirigidas a los NNA y sus referentes familiares	22
2.4.2. Dirigidas a los NNA	22
2.5. Actitudes y comportamientos esperados	22
2.6. Duración de la etapa	23
3. ETAPA DE SOCIALIZACIÓN	23
3.1. Definición	23

3.2.	Objetivos de la etapa	24
3.3.	Indicadores de la etapa de socialización	25
3.4.	Actividades	25
3.5.	Actitudes y comportamientos esperados	26
3.6.	Duración de la etapa	27
4.	ETAPA DE PROFESIONALIZACIÓN	27
4.1.	Definición	27
4.2.	Objetivos de la etapa	27
4.3.	Indicadores de la etapa de profesionalización	28
4.4.	Actividades para residentes y usuarios externos	28
4.5.	Actitudes y comportamientos esperados	29
4.6.	Duración de la etapa	30
5.	ETAPA DE INSERCIÓN LABORAL	30
5.1.	Definición	30
5.2.	Objetivos de la etapa	30
5.3.	Indicadores de la etapa de inserción laboral	30
5.4.	Actividades para residentes y usuarios externos	30
5.5.	Actitudes y comportamientos esperados	31
5.6.	Duración de la etapa	32
	ANEXO: MOMENTOS DE ATENCIÓN	33

## INTRODUCCIÓN

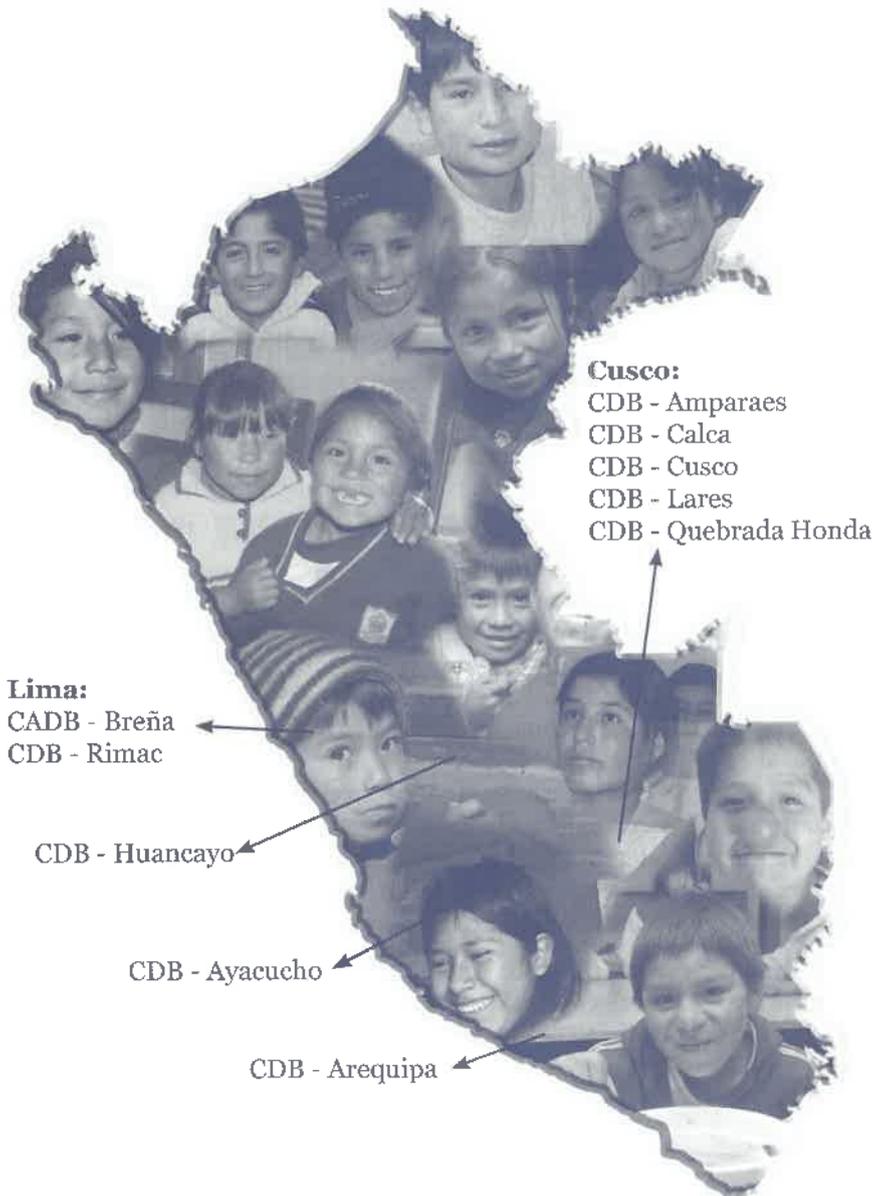
La experiencia de las Casas Don Bosco nos ha enseñado que no es lo mismo el trabajo con un residente nuevo, que con un residente “antiguo”; que no es lo mismo trabajar con niños, que con adolescentes; que las exigencias al residente nuevo no pueden ser las mismas que las planteadas al residente que lleva cierto tiempo en la Casa. Recogiendo todo este conocimiento derivado de los años de experiencia de las Casas, es que nace el documento de Etapas de atención, cuya finalidad es proporcionar las pautas básicas para organizar una atención diferenciada a las Niñas, Niños y Adolescentes (NNA)

El documento se divide en dos partes. En la primera tenemos información relacionada con las etapas de atención: ¿Qué son?, ¿Para qué sirven?, ¿Cuál es su estructura? La segunda parte es propiamente la descripción de las Etapas de atención: sus objetivos, sus indicadores, sus actividades y las actitudes y comportamientos esperados.

De hecho que un programa de atención, a las y los residentes de las CDB (Incluyendo la Comunidad de Acogida Don Bosco de Breña), tiene más elementos que el diseño de las etapas de atención, sin embargo, en el proceso de organizar la atención, el documento de fases se convierte en la “guía” a partir de la cual estructurar los diversos servicios y programas. Por ejemplo si en la etapa de socialización se plantean actividades formativas, la CDB, a partir de las características concretas de sus residentes, estructurará los programas formativos que considere pertinentes. Adicionalmente podemos decir que este documento de Etapas puede servir como referencia para estructurar un plan de monitoreo y evaluación, en tanto cuenta con indicadores por cada etapa.

No perdamos de visto, que estos documentos son siempre provisionales, porque la realidad los va dejando atrás, de ahí que la reflexión permanente sobre el quehacer en las CDB, sea la principal herramienta de construcción y mejora de éste documento.

**CASAS DON BOSCO DEL PERÚ**  
**Red Chicas y Chicos**



**CAPITULO 1:**  
**INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LAS ETAPAS**  
**DE ATENCIÓN DE LAS CASAS DON BOSCO.**

---

**1. ¿CUÁL ES EL PERFIL DE INGRESO DE LOS NNA, A LAS CDB?**

El ingreso a las CDB para las niñas, niños y adolescentes (NNA) es, normalmente, entre los 11 y 17 años, extendiéndose su atención hasta su profesionalización e inserción laboral. Las CDB tienen dos tipos de destinatarios:

- a. NNA en situación de pobreza y pobreza extrema asociada a una situación de riesgo social. Es decir, NNA que “Carecen de soporte familiar o comunal acompañado de situaciones que afecten su desarrollo integral y limiten el ejercicio de sus derechos, por lo que requieren residir en un espacio físico diferente al de su familia y al de su comunidad de origen.”<sup>1</sup> Siendo estas situaciones:
  - NNA víctimas de violencia intrafamiliar<sup>2</sup>
  - NNA trabajadoras y trabajadores.
  - NNA en situación de calle.
  - NNA miembros de pandillas.
- b. NNA que por vivir en zonas andinas alejadas de un centro educativo requieren de apoyo residencial para que continúen sus estudios; además de estar en situación de extrema pobreza. Siendo este el caso de las Casas de la Misión del Cuzco, o casas de zonas rurales sin acceso a estudios primarios o secundarios.

**2. ¿CUALES SON LOS NIVELES DE ATENCIÓN DE LAS CDB?**

Las CDB tienen dos niveles de atención: el resindentado (internado) y el externado.

**2.1. Resindentado o internado.** Se da cuando los NNA, que se ajustan al perfil de ingreso, luego de ser admitidos, viven en la CDB. A partir de esta convivencia reciben los diferentes

---

1 Ley 29174 o Ley General de Centros de Atención Residencial

2 Tomado como referencia del Código del Niños y Adolescentes: artículos del 36 al 41

servicios que las CDB brindan: servicios formativos, servicios educativos, servicios de salud y servicios de residentado.

**2.2. Externado.** En el ítem del perfil de ingreso indicábamos que los usuarios de la

CDB son NNA en situación de pobreza y pobreza extrema, asociada a una situación de riesgo. En tanto que la condición de pobreza y pobreza extrema es más compleja de superar, un residente pasa a condición de externo cuando regresa a su entorno familiar, producto del trabajo de la CDB, ya que se ha superado las condiciones de riesgo que propiciaron su internamiento. El residente regresa a vivir a su entorno familiar pero sigue recibiendo los diferentes servicios que recibía de la CDB, hasta el término de su profesionalización. Por ejemplo si el NNA estuviera estudiando, la CDB seguiría asumiendo los costos de sus estudios. Los servicios que seguiría recibiendo serían fruto de la conversación entre los representantes de la CDB y el NNA y sus referentes familiares.

El propósito fundamental de este nivel de atención es prevenir cualquier indicio de paternalismo y procurar que el NNA se reinserte con naturalidad a su entorno social y familiar.

### **3. ¿POR QUÉ HABLAR DE ETAPAS DE ATENCIÓN A LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (NNA)**

Porque de acuerdo a su tiempo de permanencia en la CDB y a su edad, los NNA tienen necesidades diferentes, por tanto éstos demandan de procesos y servicios diferenciados.

### **4. ¿QUÉ SON LAS ETAPAS DE ATENCIÓN DE LAS CDB A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES RESIDENTES?**

Son los momentos de atención por los que pasan las y los residentes de las CDB. Cada etapa tiene sus objetivos específicos, estrategias propias, además de sus indicadores.

### **5. ¿PARA QUÉ SIRVE UN ESQUEMA DE ATENCIÓN POR ETAPAS?**

Para dar una atención de mejor calidad a los residentes. Las conductas, las actitudes, las expectativas de un recién ingresante a la CDB no son

las mismas que las de un residente que tiene cierto tiempo en la Casa. De igual manera las exigencias de la CDB no pueden ser las mismas para los residentes niños, que para los residentes adolescentes y los residentes jóvenes de estudios superiores. Estas situaciones demandan que se cuente con una estrategia que ayude a graduar las actividades, las exigencias, los objetivos que se desarrollaran con los residentes de acuerdo a sus características.

## **6. ¿CUAL ES LA ESTRUCTURA DE UNA ETAPA DE ATENCIÓN?**

Una etapa de atención tiene los siguientes elementos:

### **a. Definición.**

En este elemento de la estructura se define lo que es la etapa de atención, y sus características básicas.

### **b. Objetivos de la etapa.**

Describen el conjunto de procesos educativos, acciones, actitudes y comportamientos esperados tanto de los residentes como de los educadores.

### **c. Indicadores de la etapa de atención.**

Son las referencias observables, registrables del objetivo de la etapa.

### **d. Actividades.**

Son el conjunto de procesos educativos que se desarrollan para conseguir los objetivos de la etapa.

### **e. Duración de la etapa.**

Es el tiempo que ha de durar cada etapa.

**CAPITULO 2:**  
**ETAPAS DE ATENCIÓN DE LAS CASAS DON BOSCO**

---

## **DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS DE ATENCIÓN**

### **1. PRIMER ETAPA: “PRIMER CONTACTO-BÚSQUEDA”**

#### **1.1. DEFINICIÓN DE LA ETAPA DE “PRIMER CONTACTO-BÚSQUEDA.**

Es la primera etapa, está orientada a establecer el primer encuentro con los NNA. Describe el conjunto de acciones desarrolladas, tanto por las familias de los NNA interesados en que estos residan en la CDB, como las acciones que desarrolla la CDB para dar a conocer el servicio prestado, contactar y seleccionar a los futuros residentes.

#### **1.2. OBJETIVOS DE LA ETAPA.**

- a. Identificar un conjunto de potenciales usuarios de las CDB.
- b. Definir los NNA que residirán en la CDB.

#### **1.3. MOMENTOS DE LA ETAPA PRIMER CONTACTO-BÚSQUEDA.**

La etapa de “Primer contacto-búsqueda” tiene dos momentos:

- a. Momento de captación.
- b. Momento de admisión.

##### **1.3.1. MOMENTO DE CAPTACIÓN.**

En este momento de la etapa, la CDB hace el primer contacto y/o identifica a los potenciales usuarios, de acuerdo al perfil de ingreso diseñado por la Casa que brinda el servicio.

##### **a. Indicadores del momento de captación.**

CDB ha contactado con los chicos/as que podría atender y elabora una lista de potenciales usuarios.

## **b. Mecanismos del momento de captación.**

Los mecanismos por medio de los cuales se establece este primer contacto son variados. Dependen del tiempo de presencia de la CDB en la comunidad o de la población objetivo de la CDB. Así tenemos:

### **b.1. Contactos establecidos por iniciativa de las CDB.**

Acciones informativas o de sensibilización dirigidas a la comunidad, para informar de la existencia de la CDB y de los servicios que presta. En muchos casos son los Sacerdotes Salesianos, quienes en su acción pastoral informan de la existencia de la Casa y los servicios que presta.

### **b.2. Acuerdos de cooperación con instituciones para efecto de dar a conocer el servicio y captar potenciales usuarios.**

Las CDB identifican instituciones de la comunidad a las que dirigirse para efectos que éstas puedan derivarles chicos y chicas en situación de riesgo. Estas formas de cooperación pueden ser variadas. Van desde acuerdos verbales, hasta compromisos más formales: cartas de intención, convenios institucionales, etc. Para esto las CDB informan a las instituciones de las actividades que desarrolla con las niñas y los niños, de los requisitos para acceder a esta, de su ubicación, de su capacidad instalada y otra información que pueda ser de utilidad para potenciales usuarios de la CDB.

### **b.3. Contactos establecidos por los potenciales usuarios.**

Familias que ya conocen del servicio de las CDB se acercan a esta para averiguar los requisitos para ser admitido. Estas familias se enteran de los servicios de la CDB por que una vecina o un vecino usuario de la CDB le informaron de la existencia y servicios de la misma.

**b.4. Exploración<sup>1</sup>.** En el caso de la CADB que trabaja con niños y adolescentes en situación de calle, se realiza un trabajo de ubicación de los adolescentes que viven en la calle.

## **c. Actividades por cada mecanismo.**

### **c.1. Contactos establecidos por iniciativa de las CDB.**

- Los miembros de la CDB, valiéndose de su labor pastoral en las comunidades informan a los miembros de estas sobre la existencia de la Casa, las actividades que realiza, etc.

---

1 Sujeta a la capacidad de cobertura de atención y al estado de la metodología de atención.

- CDB informa, sea a los líderes de la comunidad o a los miembros de la organización o de la comunidad, sobre la existencia de la Casa, los servicios que brinda, su capacidad instalada etc.

### **c.2. Acuerdos de cooperación con instituciones para efectos de dar a conocer el servicio y captar potenciales usuarios.**

- La CDB identifica instituciones de la comunidad con las cuales podría establecer acuerdos de diferente naturaleza.
- La CDB se acerca a las instituciones para establecer formas de acuerdo.
- La CDB define formas de acuerdo / cooperación con las instituciones.

### **c.3. Contactos establecidos por los potenciales usuarios.**

Las familias interesadas en que sus niñas y niños residan en la CDB, se acercan a esta para conocer los requisitos para que sus niñas y niños vivan en la Casa. En esta primera entrevista el personal de la CDB responsable del trabajo con la familia, informa a éstas sobre:

- La documentación del NNA que deben traer: Partida de nacimiento/ DNI, Certificado de salud, Adscripción al SIS o al sistema de aseguramiento universal según corresponda, certificados de estudios.
- El DNI del referente familiar que está haciendo las gestiones para el internamiento del NNA.
- Las responsabilidades y sus derechos como referentes familiares de la niña y el niño, en caso su NNA sea admitido en la CDB.

En esta misma entrevista el o la responsable de entrevistar al referente familiar, también recoge información sobre:

- Como se enteró del funcionamiento de la CDB.
- Los motivos por los cuales desean que el NNA resida temporalmente en la CDB.
- Dirección del domicilio actual y referencias para llegar a este para desarrollar, luego, una visita domiciliaria.
- Llenado y entrega de la ficha de "solicitud de admisión".

### **c.4. Exploración.**

- Identificación de la zona donde desarrollan sus actividades las niñas, niños y adolescentes.
- Identificación y contacto con instituciones que tienen presencia en la zona: parroquia, ong's y programas del Estado que trabajen

con NNA en situación de calle, organizaciones comunales, privadas o públicas que trabajan con NNA.

- Establecimiento de alianzas con instituciones de la zona de intervención.
- Contactos iniciales con los NNA que viven en la calle, facilitado por los colaboradores de las instituciones que ya tienen presencia en la zona.

#### **d. Duración del momento.**

En tanto que existen cuatro formas de establecer contacto con las y los potenciales usuarios, se definen plazos por cada forma de establecimiento de contacto.

- **Contactos establecidos por iniciativa de las CDB.**  
Hasta dos meses.
- **Alianzas estratégicas con instituciones.**  
Hasta tres meses.
- **Contactos establecidos por los potenciales usuarios.**  
Hasta dos meses.
- **Exploración.**  
Permanente.

### **1.3.2. MOMENTO DE ADMISIÓN.**

En este Momento, luego de un proceso de evaluación, desarrollado por el equipo de la CDB, los NNA son admitidos como residentes de las CDB.

#### **a. Indicadores de la etapa de admisión.**

- Las CDB cuentan con listas de residentes nuevos.
- 100% de residentes nuevos, cuentan con files personales que contienen: informe médico, informe social, informe psicológico, certificado de estudios, carta de compromiso de los referentes familiares, partida de nacimiento o DNI, ficha de inscripción al SIS.

#### **b. Actividades del momento.**

##### **b.1. Evaluación social de los postulantes. Desarrollada para:**

- Identificar las condiciones socioeconómicas en las que vive la familia del NNA que postula a la CDB.

- Identificar los recursos familiares y los potenciales aliados de la familia en su comunidad.

Para esto el profesional de Trabajo Social desarrollará:

- Entrevista domiciliaria, de diagnóstico socioeconómico a las familias (de ser posible desarrollada de manera inopinada).
- Entrevista domiciliaria con el NNA.
- Entrevista con personas que puedan dar referencias de la familia que desea internar al NNA (por ejemplo vecinos, líder comunal; etc.).

### **b.2. Evaluación psicológica individual y familiar. Desarrollada para:**

- Identificar la madurez emocional, cognitiva y social del NNA así como aspectos relacionados a problemáticas relevantes.
- Identificar las formas de interacción familiar características de la familia.

Para esto el Profesional de Psicología desarrollará:

- Entrevista en la CDB con la familia.
- Entrevista y evaluación en la CDB con el NNA.

### **b.3. Redacción de informes.**

Ambos profesionales elaboran sus informes de evaluación.

### **b.4. Toma de decisiones.**

A partir de la información dada por los profesionales de la psicología y trabajo social, el equipo de la CDB decidirá qué postulantes residirán en esta.

## **2. ETAPA DE ACOGIDA.**

### **2.1. DEFINICIÓN.**

Es la etapa de recibimiento al NNA y de incorporación de los familiares a la dinámica de la CDB. Esta ofrece un ambiente cálido para los NNA, de tal manera que la transición de la casa familiar o la calle, sea lo más agradable y enriquecedor posible. Además la CDB refuerza la sensación de confianza en los miembros de la familia. En esta etapa el equipo de la casa emplea estrategias y herramientas para recoger información complementaria del NNA y sus referentes familiares.

## **2.2. OBJETIVOS DE LA ETAPA.**

- a. Formalizar el ingreso voluntario del NNA a petición de sus padres, apoderados o del mismo chico/a
- b. Lograr que los nuevos residentes asuman las normas de convivencia, el sistema de organización y funcionamiento de la CDB.
- c. Completar el proceso de evaluación integral de las y los residentes ingresantes.
- d. Diseñar el Plan de Atención Individualizada<sup>2</sup> de cada residente.
- e. En la medida de lo posible, cuando el tiempo de permanencia del menor en esta etapa es prolongado, iniciar su proceso de reinserción escolar, y de estudios en talleres de capacitación técnica.

## **2.3. INDICADORES DE LA ETAPA DE ACOGIDA.**

- a. 100% de residentes nuevos refieren conocer las tareas, responsabilidades y derechos que les corresponden como residentes de la CDB.
- b. 100% de residentes nuevos refieren sentirse bien tratados en la CDB.
- c. 100% de residentes tienen su evaluación integral completa.
- d. 100% de Residentes cuentan con Plan de Atención individualizada.
- e. 100% de los chicos/as que están en capacidad y posibilidades de hacerlo, inician sus procesos de reinserción escolar y capacitación técnica.

---

<sup>2</sup> Plan de Atención Individualizada. Documento que elabora el equipo de la casa sobre cada niño. A partir de la evaluación inicial que se práctica al residente (social, psicológica y de salud) el equipo de la CDB, identifica los aspectos que los NNA tienen que fortalecer y aquellos que aparecen como sus fortalezas. Identificados estos, se trazan planes de acción que guiarán el trabajo con la o el residente durante su permanencia en la CDB.

## **2.4. ACTIVIDADES.**

### **2.4.1. DIRIGIDAS A LOS NNA Y SUS REFERENTES FAMILIARES.**

- a. Presentación del NNA y sus referentes familiares a compañeros y educadores de la CDB.
  - NNA y sus familiares son presentados a sus compañeros de la CDB por un Educador (a).
  - NNA nuevos y sus familiares son presentados a sus compañeros de la CDB por un residente “antiguo” designado para esa labor.
- b. Presentación de normas de convivencia y rutina diaria.
  - Educador de la CDB explica al nuevo residente y sus familiares las normas de la casa y la rutina diaria de actividades.
  - Se diseñan estrategias para que aprendan a vivir en comunidad (para que practiquen la puntualidad, el respeto, el aseo entre otras normas).
- c. Conocimiento de los espacios personales en la CDB.
  - Educador(a) muestra las instalaciones de la CDB a los NNA recién ingresados y sus referentes familiares.
  - Educador(a) muestra a los NNA y sus referentes familiares su habitación, su cama y el espacio que usará para guardar sus pertenencias personales.

### **2.4.2. DIRIGIDAS A LAS NNA.**

- a. Acompañamiento en las actividades a los nuevos residentes.
  - Educadores de la casa muestran al nuevo residente la manera de desarrollar las actividades cotidianas (por ejemplo formas de hacer la limpieza).
  - Educadores designan a residentes antiguos para que muestren y expliquen cómo hacer las actividades cotidianas al residente nuevo.
  - Desarrollo de la evaluación integral.
  - Presentación de las normas de convivencia.

## **2.5. ACTITUDES Y COMPORTAMIENTOS ESPERADOS.**

- a. De los NNA.

- Disposición para integrarse a la dinámica de la CDB.
  - Curiosidad con respecto a las normas, rutinas, horarios y características de las y los residentes.
  - Curiosidad sobre las características de los educadores de la Casa.
  - Retraimiento ocasional de las y los residentes, derivada de la tristeza por la separación del espacio familiar y las incertidumbres derivadas de iniciar su vida en un nuevo espacio.
  - Establecimiento de primeros contactos con los residentes.
  - Dificultades de los residentes nuevos para cumplir algunas normas, prácticas y rutinas.
- b. De los educadores.
- Disposición para escuchar a las y los residentes.
  - Disposición para dialogar.
- c. De la familia.
- Dudas sobre la calidad del servicio que se recibirá.
  - Incertidumbre sobre la vida de su hijo en la CDB.
  - Acepta las recomendaciones dadas por los colaboradores sobre el manejo de su dinámica familiar.
- d. Del grupo de residentes.
- Facilitan la acogida de las y los residentes.

## **2.6. DURACIÓN DE LA ETAPA.**

1 mes a 1año aproximadamente

## **3. ETAPA DE SOCIALIZACIÓN.**

### **3.1. DEFINICIÓN.**

Es la etapa de vida en común de las NNA en la CDB. En esta etapa las y los residentes reciben los servicios que brindan las CDB, por medio de actividades diversas:

- Servicios formativos.
- Servicios educativos y recreativos.
- Servicios de salud física y psicológica.
- Servicios de residentado: alimentación, vestido, hospedaje

De igual manera se crean las condiciones para que estos ejerzan su derecho de opinión y participación inherente a su condición de persona.

La participación de los NNA externos, dependerá de cómo estos, en coordinación con los equipos de las CDB, definan los servicios que van a recibir de la CDB: ¿Qué actividades de los servicios formativos van a seguir recibiendo?, ¿En qué actividades de los servicios educativos y recreativos seguirá participando?, ¿A qué actividades del servicio de salud asistirá?, ¿Qué servicios de residentado seguirá usando? El NNA, en función de sus horarios, su domicilio, sus necesidades de atención específica y otros factores, junto con sus referentes familiares decidirán o estructurarán los servicios a recibir, la frecuencia, el horario, etc. La CDB desarrolla estrategias de seguimiento a los NNA externos. Sean estas por medio de visitas domiciliarias, talleres con los referentes familiares, etc.

De esta etapa se espera que los residentes sean capaces de practicar valores cristianos y humanos, que hagan de ellos personas con capacidad de autonomía, personas con sentido crítico de su realidad, además de disposición personal para el servicio.

El conjunto de servicios que reciben las y los residentes durante su convivencia en la CDB va acompañado del trabajo de sensibilización y de fortalecimiento de las habilidades y valores de las familias.

### **3.2. OBJETIVOS DE LA ETAPA.**

- a. Lograr que los residentes y los NNA externos, sean personas con sentido de autoafirmación e identidad personal practicando los valores cristianos y humanos inculcados en la CDB.
- b. Lograr que los NNA tengan una vida sacramental continua y una vivencia de su fe adecuada a su edad
- c. Lograr que las NNA residan en las CDB de manera segura y cómoda, en un ambiente de familia.
- d. Fortalecer las capacidades de las familias de los NNA, en vista a la mejora de la calidad de relación de estas.
- e. Lograr que los NNA terminen su educación básica regular y reciban formación técnica formal o no formal.
- f. Lograr en los NNA adecuados progresos educativos que se concreten en la obtención de mejores resultados académicos.

### **3.3 INDICADORES DE LA ETAPA DE SOCIALIZACIÓN.**

- a. 100% de residentes y NNA externos, con plan de atención individualizado Implementándose.
- b. 100% de residentes y NNA externos, con calificaciones adecuadas en la Escuela, Colegio, CETPRO o Instituto.
- c. 100% de residentes con y NNA externos, con condiciones de salud adecuadas.
- d. 100% de residentes y NNA externos, con condiciones nutricionales adecuadas.
- e. 100% de residentes y NNA externos, con niveles de autoestima y autonomía adecuados.
- f. 100% de residentes y NNA externos, con actitudes salesianas y cristianas.
- g. Infraestructura de las CDB con las siguientes condiciones básicas para albergar a los NNA:
  - Instalaciones de agua en adecuadas condiciones.
  - Instalaciones eléctricas en adecuadas condiciones.
  - Espacios de eliminación de residuos sólidos alejados de las zonas de preparación de los alimentos.
  - Habitaciones en las proporciones adecuadas para evitar el hacinamiento de las y los residentes.
- h. 70% de familias mejoran sus formas de interacción familiar.

### **3.4. ACTIVIDADES.**

#### **a. Actividades formativas.**

- Equipo de Educadores de la CDB desarrolla los Planes de Atención Individualizada con la participación de las y los residentes.
- NNA cuentan con educadores de la CDB para implementar sus planes de vida<sup>3</sup>
- Talleres de desarrollo personal que incluyen contenidos diferentes: autoestima, habilidades sociales, proyecto de vida, talleres de identidad, talleres de educación afectivo sexual, etc.
- Talleres artísticos y deportivos.
- Visitas domiciliarias a las familias, programas de escuela de padres, encuentros familiares.

---

3 Plan de vida: es la herramienta por la cual con la participación activa del residente, en un proceso de comunicación y reflexión permanente con la o el residente, este plantea metas que alcanzar a corto, mediano y largo plazo.

- Confraternidad con otras instituciones semejantes.

#### **b. Actividades de formación salesiana y cristiana.**

- Preparación para los sacramentos.
- Participación en el oratorio.
- Buenos días.
- Buenas noches.
- Eventos o vivencias religiosas.

#### **c. Actividades educativas.**

- Matricula en instituciones educativas de diferentes niveles.
- Visitas periódicas a las instituciones educativas.
- Actividades de apoyo psicopedagógico: técnicas de lectura, uso del tiempo libre, técnicas de estudio.
- Actividades de apoyo pedagógico de acuerdo a los niveles educativos de los residentes.
- Seguimiento en sus estudios.
- Asistencia a los residentes según necesidad.

#### **d. Actividades de salud.**

- Evaluación y diagnóstico de salud física y mental.
- Promoción de prácticas saludables.
- Tratamiento según necesidades de las y los residentes y los usuarios externos.

### **3.5. ACTITUDES Y COMPORTAMIENTOS ESPERADOS.**

#### **a. De los NNA.**

- Participan activamente de las actividades y rutinas de la CDB.
- Influyen en la dinámica de la CDB, al proponer actividades y plantear recomendaciones.
- Valora positivamente el soporte material y emocional que recibe en la CDB.
- Se establecen fuertes vínculos afectivos entre los residentes de la CDB, los usuarios externos y las y los educadores de la Casa.
- Retraimiento ocasional de las y los residentes, derivada de la tristeza por la separación del espacio familiar y las incertidumbres derivadas de iniciar su vida en un nuevo espacio.

#### **b. De los educadores.**

- Disposición para escuchar a las y los residentes y usuarios externos.

- Disposición para dialogar.
- Tiene una actitud positiva ante las actitudes y comportamientos de las y los adolescentes.
- Está atento a identificar las potencialidades de las y los residentes y de los usuarios externos.

**c. De la familia.**

- Entiende la rutina de la casa y el sentido de las actividades desarrolladas en esta.
- Es consciente de sus situaciones problemáticas y de sus potencialidades.
- Estructuran su plan de vida familiar.
- Se embarca en procesos de mejora familiar.

**d. Del grupo de residentes.**

- Existen liderazgos reconocidos.
- Se dan prácticas de solidaridad y cooperación espontáneas.
- Los residentes al conocer la dinámica de la CDB plantean alternativas de solución.

**3.6. DURACIÓN DE LA ETAPA.**

Normalmente tiene una duración de 1 a 6 años y esta sujeta a los cambios en la dinámica personal o familiar del NNA.

**4. ETAPA DE PROFESIONALIZACIÓN.**

**4.1. DEFINICIÓN.**

En esta etapa los residentes y los usuarios externos continúan recibiendo los servicios dados en la etapa anterior, se fortalece su vocación personal, con especial énfasis en la vocación profesional y compromiso de servicio a la sociedad, recibiendo además el apoyo para sus estudios técnico profesionales e inserción en el mercado laboral, además de su fortalecimiento en la vida sacramental. Continúa también el trabajo con las familias.

**4.2. OBJETIVOS DE LA ETAPA.**

- Lograr que los residentes y usuarios externos identifiquen su vocación personal.
- Lograr que los residentes y usuarios externos finalicen sus carreras técnicas acorde a sus intereses y aptitudes.

- Lograr que los residentes cuenten o se encuentren en proceso de obtención de su titulación o certificación profesional.
- Fortalecer las capacidades de las familias en vista a la mejora de la calidad de relación de estas.
- Lograr que los residentes adquieran sentimientos y actitudes de solidaridad y de servicio a favor de los más necesitados.

#### **4.3. INDICADORES DE LA ETAPA DE PROFESIONALIZACIÓN.**

- 100% de participantes de la etapa finalizan sus carreras técnicas.
- 70% de familias mejoran sus formas de interacción familiar.
- 80% de los residentes participa en acciones de solidaridad o voluntariado

#### **4.4. ACTIVIDADES PARA RESIDENTES Y USUARIOS EXTERNOS.**

##### **a. Actividades formativas.**

- Talleres de orientación vocacional.
- Sesiones de identificación de intereses.
- NNA implementan sus planes de vida apoyados por sus educadores de la CDB para implementar sus planes de vida.
- Talleres de desarrollo personal, diseñados según necesidades de los residentes y los usuarios externos.
- Talleres de actividades artísticas y deportivas.
- Acciones formativas dirigidas a la familia: visitas domiciliarias, talleres de escuela de padres, encuentros familiares.
- Talleres de formación dirigidos a los Adolescentes y jóvenes, para ser esposos y padres responsables.

##### **b. Actividades de formación salesiana y cristiana.**

- Preparación para los sacramentos.
- Participación en el oratorio.
- Buenos días.
- Buenas noches.
- Jornadas y retiros espirituales.
- Jornadas vocacionales.
- Participan como catequistas o voluntarios

##### **c. Actividades educativas.**

- Matricula en institutos o Cetpros de formación profesional.

- Actividades de apoyo psicopedagógico: técnicas de estudio, uso del tiempo libre, técnicas de lectura, técnicas de apunte.
- Talleres de habilidades para participar de procesos de selección de personal.
- Talleres de preparación para entrevistas de trabajo.

#### **d. Actividades de salud.**

- Evaluación y diagnóstico de salud.
- Promoción de prácticas saludables.
- Asistencia a los residentes según necesidad.

### **4.5. ACTITUDES Y COMPORTAMIENTOS ESPERADOS.**

#### **a. De las/los adolescentes y jóvenes.**

- Asisten regularmente a sus centros de capacitación.
- Muestran interés por la realidad local, nacional y mundial.
- Son adolescentes seguros de sí mismo, capaces de enfrentar del modo más conveniente las situaciones problemáticas que le toca vivir.
- Se mantienen los fuertes vínculos afectivos establecidos entre los residentes, usuarios externos de la CDB y las y los educadores.
- Colaboran enseñando a los internos menores.

#### **b. De las y los educadores.**

- Disposición para escuchar a las y los residentes y usuarios externos.
- Disposición para dialogar.
- Tiene una actitud positiva ante las actitudes y comportamientos de las y los adolescentes y jóvenes.
- Está atento a identificar las potencialidades de las y los residentes y de los usuarios externos.

#### **c. De la familia.**

- Logra las metas planteadas en su plan de vida familiar.
- Participa activamente en las actividades formativas desarrolladas en la CDB.

#### **d. Del grupo de residentes.**

- Existen liderazgos reconocidos.
- Se dan prácticas de solidaridad y cooperación espontáneas.

- Los residentes al conocer la dinámica de la CDB plantean alternativas de solución.

#### **4.6. DURACIÓN.**

1 a 3 años.

### **5. ETAPA DE INSERCIÓN LABORAL.**

#### **5.1. DEFINICIÓN.**

Los usuarios externos y las y los residentes, que han terminado la cuarta etapa y necesitan un acompañamiento más personalizado, reciben apoyo para su inserción laboral continuando con las acciones de fortalecimiento de capacidades y de soporte material.

#### **5.2. OBJETIVOS DE LA ETAPA.**

- Residentes y usuarios externos insertados en el mercado laboral, o realizando sus prácticas profesionales.
- Consolidar en los residentes valores de colaboración, solidaridad, compromiso social y religioso.

#### **5.3. INDICADORES DE LA ETAPA DE INSERCIÓN LABORAL.**

- 80% de adolescentes y jóvenes insertados en el mercado laboral.
- El 100% de residentes practican valores humanos y cristianos.

#### **5.4. ACTIVIDADES PARA RESIDENTES Y USUARIOS EXTERNOS.**

##### **a. Actividades formativas.**

- Adolescentes y jóvenes implementan sus planes de vida apoyados por los educadores de la CDB.
- Talleres de presupuesto, ahorro y creación de pequeñas empresas.
- Talleres de actividades artísticas y deportivas.
- Talleres grupales de apoyo emocional y reflexión.
- Acciones formativas dirigidas a la familia: visitas domiciliarias, talleres de escuela de padres, encuentros familiares.
- Talleres de formación dirigidos a los Adolescentes y jóvenes, para ser esposos y padres responsables.

#### **b. Actividades de formación salesiana y cristiana.**

- Preparación para los sacramentos.
- Participación en el oratorio.
- Buenos días.
- Buenas noches.
- Retiros espirituales.
- Eventos o vivencias religiosas.

#### **c. Actividades educativas.**

- Talleres de habilidades para participar en procesos de selección de personal.
- Talleres de preparación para entrevistas de trabajo.
- Técnicas de preparación de CV.
- Identificación de bolsas de trabajo: búsqueda y uso.

#### **d. Actividades de salud.**

- Evaluación y diagnóstico de salud.
- Promoción de prácticas saludables.
- Asistencia a los residentes según necesidad.

#### **e. Actividades de apoyo y soporte para residentes.**

- Residentes de la CDB que están en esta etapa viven en un espacio diferenciado de la CDB o facilitado por la CDB.
- Residentes aportan económicamente, para el mantenimiento de este espacio diferenciado en o de la CDB y para su alimentación diaria.

### **5.5. ACTITUDES Y COMPORTAMIENTOS ESPERADOS.**

#### **a. De las y los adolescentes.**

- Personas perseverantes.
- Muestran interés por la realidad local, nacional y mundial.
- Son jóvenes seguros de sí mismo, capaces de enfrentar, del modo más conveniente, las situaciones problemáticas que les toca vivir.
- Se mantienen los fuertes vínculos afectivos establecidos entre los residentes, usuarios externos de la CDB y las y los educadores.
- Mantiene relaciones adecuadas con su familia.

#### **b. De las y los educadores.**

- Disposición para escuchar a las y los residentes y usuarios externos.
- Disposición para dialogar.
- Tiene una actitud positiva ante las actitudes y comportamientos de las y los jóvenes.
- Está atento a identificar las potencialidades de las y los residentes y de los usuarios externos.

#### **c. De la familia.**

- Logra las metas planteadas en su plan de vida familiar.
- Participa activamente en las actividades formativas desarrolladas en la CDB.

#### **d. Del grupo de residentes.**

- Existen liderazgos reconocidos.
- Se dan prácticas de solidaridad y cooperación espontáneas.
- Los residentes al conocer la dinámica de la CDB plantean alternativas de solución.
- Colaboran con entusiasmo y responsabilidad en el mantenimiento de la casa y con su alimentación.

### **5.6. DURACIÓN DE LA ETAPA.**

Entre 1 mes y dos años.

## **I. MOMENTOS DE ATENCIÓN.**

En este documento distinguimos entre ETAPAS y MOMENTOS.

La ETAPA alude a secuencia de acciones, a gradualidad en las exigencias y demandas planteadas a las y los residentes, así como complejización en las tareas.

Los MOMENTOS son acciones que pueden desarrollarse independientemente de la etapa en la que se encuentre el o la residente.

## **II. DESCRIPCIÓN DE LOS MOMENTOS DE ATENCIÓN.**

### **1. MOMENTO DE TESTIMONIO Y SERVICIO.**

#### **1.1. DEFINICIÓN.**

Es la acción voluntaria, pensada, sentida de los residentes o egresados, producto del trabajo formativo desarrollado en la CDB. Las y los adolescentes se involucran en acciones de servicio, como expresión de su compromiso consigo mismo, con el prójimo y con Dios. En tanto acción voluntaria y espontánea puede darse a partir de la etapa de socialización.

#### **1.2. OBJETIVOS DEL MOMENTO.**

Residentes y egresados participan activamente en organizaciones salesianas y/o de servicio a la comunidad.

#### **1.3. INDICADORES DEL MOMENTO.**

- 20% de residentes y externos, dirigen actividades del oratorio.
- 20% de residentes y externos, participan de acciones misioneras de los salesianos.
- 10% de residentes y externos, son miembros de organizaciones de su comunidad.

- 20% de residentes y externos, apoyan voluntariamente en la CDB.

#### **1.4. ACTIVIDADES.**

- Talleres sobre el llamado y la vocación personal.
- Residentes y usuarios externos son invitados a participar del oratorio.
- Residentes y usuarios externos asisten semanalmente a las actividades del oratorio.
- Residentes y usuarios externos son invitados por los Padres salesianos a participar de las actividades misioneras desarrolladas por estos.
- Residentes y usuarios externos son invitados a incorporarse a organizaciones de la comunidad.

#### **1.5. DURACIÓN DEL MOMENTO.**

Indefinido.

### **2. MOMENTO DE SEGUIMIENTO.**

#### **2.1. DEFINICIÓN.**

Consiste en las acciones de acompañamiento que desarrolla el equipo de la CDB a las /los egresados, orientadas a fortalecer el proceso de externamiento de éstos.

#### **2.2. OBJETIVOS DEL MOMENTO.**

- Contrastar el perfil de egreso de los residentes con el desempeño de los mismos.
- Contrastar el perfil de egreso de las familias con el desempeño de éstas.

#### **2.3. INDICADORES DE LA ETAPA.**

- Egresados y sus familias manejan situaciones problemáticas de manera productiva.
- Egresados insertados laboralmente.

## **2.4. ACTIVIDADES.**

### **2.4.1. DIRIGIDAS A LAS Y LOS JÓVENES.**

- Visitas domiciliarias periódicas a los egresados.
- Reuniones de reencuentro entre los egresados.
- Comunicación telefónica con los egresados.
- Comunicación vía correo electrónico y/o redes sociales virtuales (hi- fi/ facebook y otras)

### **2.4.2. DIRIGIDAS A LOS REFERENTES FAMILIARES.**

- Visitas domiciliarias periódicas a las familias de los egresados.
- Reuniones de reencuentro entre las familias de los egresados.
- Comunicación telefónica con familia de los egresados.

### **2.4.3. DURACIÓN DEL MOMENTO.**

36 meses.



Este manual se terminó de imprimir  
en los talleres gráficos de  
Gráfica Editora Don Bosco S.A.  
Av. Brasil 220 Breña  
en julio de 2010



**Congregación Salesiana del Perú**