**Relevamiento general de la organización:**

**Datos de la empresa**

**Nombre de la organización:** Servicio de Protección de Derechos en niñez y adolescencia de Guaymallén

**Estructura de la organización:**

Cada uno de los departamentos de la provincia de Mendoza cuenta con un servicio de protección infantil

El servicio de protección de derechos en niñez y adolescencia de Guaymallén pertenece al Ministerio de Desarrollo Social y Derechos Humanos de la provincia de Mendoza. Del mismo se desprende la Subsecretaría de Desarrollo Social y Derechos Humanos, la Subsecretaría de Niñez, Adolescencia y Familia, y la Subsecretaría de Desarrollo Social y Comunidad. La misma se encuentra bajo la Dirección de Niñez, Adolescencia y Fammilia, y bajo la Dirección de Derechos.

El servicio cuenta con un Coordinador General el cual se encarga de:

* Área administrativa
* Equipo de recepción
* Equipo de masa y recepción Administrativa y Técnica
* Equipo de abordaje y acompañamiento

También cuenta con un coordinador responsable por cada:

* Equipo de masa y recepción Administrativa y Técnica
* Equipo de abordaje y acompañamiento
* Equipo de recepción
* Profesionales y operadores.
* Equipo de movilidad.

**Objetivo principal:** defender los derechos de los niños protegiéndolos de todo tipo de amenaza a su integridad y brindar asistencia ante cualquier situación que atente al bienestar y desarrollo pleno del individuo.

**Contacto:** Lic. Silvia Lela (Dirección y Coordinación)

**Funciones detectadas e interfaces:**

* Coordinador general:

Es el líder responsable del servicio. Es el encargado de todos los recursos del servicio, tanto humanos como físicos tangibles o intangibles.

Lidera, coordina, lleva a cabo la implementación de las tareas, media entre las personas intervinientes en el servicio y las ajenas al mismo que requieren de él.

* Coordinador responsable:

Es la cabeza de cada equipo de trabajo dentro del servicio.

Dentro del servicio de Guaymallén se cuenta con diferentes tipos de equipos de trabajo, los cuales se complementan de manera efectiva para poder llevar a cabo las diferentes tareas. Los equipos de trabajo son:

* Equipo de masa de recepción Administrativa y Técnica: los cuales se encargan de la recepción y calificación de los diferentes incidentes que pueden llegar a ocurrir y denunciarse mediante las fiscalías pertenecientes al departamento de Guaymallén. Estos pueden recibir diferentes informes y oficios o presentaciones espontáneas
* Equipo de recepción: analiza conjuntamente las diferentes situaciones planteadas y en caso de dar curso, lleva a cabo todas las medidas. También es el equipo de responsables de los diferentes pasos y cursos que se deben llevar a cabo ante el menor
* Equipo de abordaje y acompañamiento: este equipo trabaja en conjunto con el Equipo de Masa de Recepción Administrativa y Técnica, y el Equipo de Recepción para poder implementar las medidas tomadas, actuar en forma conjunta y tratar de proteger de la mejor manera posible los derechos de los niños y adolescentes.
* Equipo de movilidad: se encarga del traslado de los diferentes administrativos y de las víctimas.

Interfaces:

* Recepción de denuncias:
  + Comisarias: se comunica con la guardia telefónica solicitando directivas sobre la denuncia o sobre la actuación. Ellos labran el acta que luego es enviada al servicio junto con las compulsas del expediente. Un ejemplo es averiguación de antecedentes.
  + Oficinas fiscales: se comunica con la guardia telefónica solicitando directivas sobre la denuncia o sobre la actuación. Ellos labran el acta que luego es enviada al servicio junto con las compulsas del expediente. Los casos tomados por la fiscalía están siempre relacionados con delitos en diferentes grados.
  + Juzgados federales: mismo procedimiento cuando hay casos vinculados a consumo de sustancias.
  + Jugados de familia: se comunica generalmente directo al servicio. Ellos labran el acta que luego es enviada al servicio junto con las compulsas del expediente. Intervienen en ocasiones de violencia intra-familiar, maltrato o abuso sobre los menores.
  + Escuelas: comunicación telefónica y por informe. Situaciones de maltrato y abuso sexual y niños sin cuidados parentales
  + Hospitales y centros de salud: comunicación telefónica y por informe.
  + Centro de asistencia a la víctima del delito: comunicación telefónica y por informe. Situaciones en las cuales el centro a ha brindado asesoramiento, contención y acompañamiento de la víctima en crisis ante situaciones de abuso sexual o de maltrato muy grave.
  + Programa provincial de maltrato infanto-juvenil: comunicación telefónica y por informe. Organismo encargado de hacer el tratamiento psicológico y clínico.
  + Centros infanto-juveniles: situaciones en las que se relacionan más con tratamientos psicológicos-psiquiátricos más que violencia.
  + OSC’s (organizaciones de la sociedad civil)
  + Municipios
  + Uniones vecinales
  + Presentaciones espontaneas (ciudadanos): se les hace llenar una ficha de ingreso en donde se asienta la exposición de la situación. En el sistema queda registrada la entrevista. Se analizan los casos y ahí se deriva a alguno de los organismos anteriores
* Toma de medidas:
  + Dirección de restitución de derechos (hogares, familias cuidadoras):
  + Red familiar y/o comunitaria: se registra la medida (de excepción o protección) con el nombre del adulto que se hará cargo durante la duración de la medida.
  + Policía: el uso de la fuerza policiaca queda registrada en el sistema.
  + Juzgado de familia: autorización de la utilización de la fuerza pública para realizar allanamiento y traslado del niño al lugar donde quedara albergado. En medidas de excepción el juzgado tiene que dictaminar el control de legalidad. En el sistema se carga cuando se toma la medida, cuando llega la legalidad del juzgado (esto tiene una demora de 2 meses actualmente), cuando se utiliza la fuerza pública.

Tecnología de información:

En el servicio cuentan con dos computadoras principales, las cuales son las que están autorizadas para poder ingresar a la base de datos que se encuentra en la casa de gobierno de la provincia de Mendoza.

Estas computadoras pueden ingresar a la base de datos mediante una aplicación instaladas en las mismas, la cual se denomina SPD (servicio de protección de derechos). La aplicación a la que acceden está desarrollada en Visual Basic y su base de datos es MySQL la que se comunica al servidor que se encuentra en la DINAF que es el lugar físico donde se encuentran los datos. A modo de ejemplo, mostramos algunas capturas de pantalla de la aplicación y sus funciones en el anexo…

Como es visible, se puede acceder de manera remota desde estas computadoras autorizadas mediante internet.

Cada computadora se encuentra conectada a una red local, además de estar conectadas vía Wi-fi mediante un proveedor de servicios de internet ISP.

La aplicación es una manera de acceder a la base de datos del gobierno, el cual cuenta con todo el historial perteneciente a una familia entera (no sólo de un niño en particular). Por lo que al mismo se le puede realizar diferentes clases y tipos de consultas.

Se cuenta con un libro de mesa de entrada, el cual es un registro de toda la información escrita (oficios del juzgado, compulsas de expedientes de la oficina fiscal y juzgado de familia, informe de las instituciones, informes de la Dirección de los distintos servicios)

En casos en que no tengan acceso a la base de datos, ya sea porque ésta está caída o porque no hay acceso a internet, se maneja con un libro de Excel cada uno de los datos e información tal cual como se trabajaría en la base de datos. Esto sirve a modo de resguardar provisoriamente la información para luego subirla a la base de datos cuando esté nuevamente disponible.

**Relevamiento detallado de la Organización**

En el servicio se definen dos grandes núcleos:

* Clasificación de la demanda
* Toma de medidas y acompañamiento

Cada una de las personas que forman parte de los equipos deben tener diferentes conocimientos, para ello se requiere capacitación permanente en la temática de infancia, las leyes de Niñez y Adolescencia vigente (nacional y provincial) y la Convención Internacional sobre los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes es que se realizan encuentros programados con modalidad de taller participativo en los cuales los disertantes poseen un recorrido amplio en la temática de Derechos de niños y adolescentes en la provincia de Mendoza, pertenecientes a DINAF y a otras instituciones.

Los talleres son quincenales con una carga horaria de una hora y a realizarse en el Servicio de Protección de Derechos.

Participa todo el personal del Servicio de Protección, incluyendo al área administrativa, teniendo en cuenta que los administrativos deben ser calificados en la temática y funcionar como parte importante del equipo técnico.

Algunos de los temas a trabajar son:

* Ley nacional 26.061 (ver anexo…)
* Ley provincial 6.354 (ver anexo…)
* Convención internacional de los Derechos del niño
* Niveles de intervención
* Circuitos de abordaje
* Manual de procedimientos e instructivos
* Medidas de Protección de Derechos, Excepcionales y Conexas
* Trabajo interdisciplinario

Existen 3 niveles de clasificación de las denuncias o presentaciones espontáneas:

* **Nivel 1: Situaciones de atención de urgencias**
  + Maltrato o abuso que pone en riesgo la vida del niño o adolescente
  + Situaciones de falta de cuidados básicos
  + Toma de medidas de excepción
  + Situaciones en las que se debe instar a las instrucciones
* **Nivel 2: Situaciones medias de atención:** la situación presentada es de **incumbencia compartida** a partir de la implementación de Medidas de Protección: que por lo general surgen del nivel 1 y en donde el Servicio realiza la coordinación de los efectores vinculados y luego el control de las medidas implementadas.
  + La situación es de incumbencia compartida entre el servicio y los efectores vinculados
  + Las medidas se toman de acuerdo a criterio y experiencia del personal
  + Se llevan a cabo las diferentes medidas de acuerdo al criterio del personal evaluando cada una de las situaciones e historial de las mismas
* **Nivel 3: Situaciones bajas de atención:** la situación presentada no es de incumbencia del servicio de protección aunque sí quedan asentadas las mismas
  + Situaciones de derechos de familia (tenencia, divorcio, guardias provisorias, etc)
  + Lugares de atención a la problemática de adicciones
  + Medidas excepcionales institucionalizadas
  + Sospechas de maltrato y/o abuso
  + Situaciones escolares (cambio en conductas, ausentismo, etc)
  + Situaciones laborales o de vivienda

**Equipo administrativo-técnico de recepción de denuncias:** (conformado por dos administrativos, cuatro posibles psicólogos y trabajador social o técnico y dos operadores cuya atención es en los horarios de 9hs a 20hs)

A partir de la definición de los niveles de incumbencia, se puede pensar en la conformación de un equipo administrativo técnico que tenga como función la calificación de la demanda. Las demandas, provenientes de las diferentes fuentes, serán calificadas de la siguiente manera:

* **Atención al público**: espontánea o derivada por demás efectores, búsqueda de antecedentes. Las víctimas o familiares de las mismas pueden presentarse dentro del servicio personalmente, a los cuales se les toma la presentación y se trabaja de la misma manera sólo que a diferencia de las anteriores presentaciones, en esta no se encuentra una denuncia de por medio. Aun así, todo esto es asentado e informado en la forma debida
* **Recepción de oficios e informes**: calificando de acuerdo a niveles y contestando o derivando los mismos de acuerdo a lo que corresponda: equipo de seguimiento del servicio o de los demás servicios o equipos técnicos de otras instituciones.
* **Asesoramiento Fiscalías:** recepcionar llamadas calificando las mismas.
* **Atención a las situaciones de urgencia**: cuando ingresa situaciones de nivel 1 en donde se debe dar intervención inmediata:
* **Línea 102**: denuncias sobre situaciones de maltrato o de falta de cuidados básicos que ponen en riego de vida al niño/a en domicilio que se necesita realizar la constatación inmediata.
* **Agotamiento de instancia en las medidas de urgencia**: movilizarse al hogar correspondiente para evaluar medida de protección a tomar.
* **Maltrato o Abuso en el ámbito escolar:** que implica la toma de Medidas de Protección de urgencia.

Tareas principales:

* Escucha la situación planteada
* Clasifica la demanda y maneja los niveles e indicadores de riesgos
* Orienta y deriva a los responsables
* Realiza entrevistas complementarias para definir los efectores competentes
* Confecciona informes de derivación, informa a la familia turnos gestionados y verifica la asistencia de la familia
* Realiza las medidas de protección y medidas conexas de acuerdo a lo evaluado
* Registra las medidas tomadas
* Registra los legajos y todo tipo de datos y medidas en la base del SPD
* Interviene en las situaciones de urgencia
* Interviene en todo lo referente a ingresos de los niños a hogares pertenecientes a la DINAF (dirección de niñez, adolescencia y familia)
* Ingreso a hogares de DINAF determinados por SPD
* Recepción e informes de institución

**Equipo de abordaje y acompañamiento:**

* Trabaja en situaciones de nivel 1
* Planifica la tarea y acompañamiento de las medidas de manera semanal
* Garantiza el acompañamiento semanal de las medidas de protección conexas y de excepción en el ámbito familiar o comunitario
* Realiza medidas de protección, conexas y de excepción según lo evaluado en la situación actual
* Articulación con efectores territoriales
* Acompañamiento interdisciplinario de las medidas
* Elabora informes de derivación, gestiona turnos de atención e informa a la familia y solicita a los efectores involucrados en la medida informes de avance
* Participa en mesas locales y propicia espacios inter-institucionales
* Participa en reuniones mensuales con efectores
* Define ingreso a ‘Fortalecimiento Familiar y de la Figura del Acompañamiento Familiar’

Entre las tareas principales, lo fundamental es garantizar:

* Evitar la separación de niños de sus relaciones familiares y comunitarias
* Promover procesos de revinculación de niños que se encuentran separados de su familia
* Solicita servicios, acciones, que apoyen las relaciones familiares
* Toma medidas de protección fundadas y con tiempo determinado; requiere el apoyo de la Coordinación Central cuando éstas cambian el ámbito de convivencia de los niños, niñas y adolescentes
* Toma medidas excepcionales, fundamenta la medida jurídicamente solicitando la legalidad de la misma. Previa a su ejecución requiere del apoyo de la coordinación.
* Vincula recursos (propios y de otros ministerios o jurisdicciones) cuando la estrategia de intervención lo requiere
* Crea espacios de relación con las familias, facilita su participación, toma sus propuestas y las evalúa conjuntamente con la familia.ç

**FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO LOCAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS**

**Equipo de recepción y atención**

Días y horarios de atención: Lunes a Viernes de 8:30 a 13:30 hs.-

El trabajo de recepción puede realizarse mañana y/o tarde. Equipo en horas de tarde, se prioriza la tarea de calificación y orientación de la demanda ingresada en la mañana. Sólo abordaría urgencias, Nivel 1, ingresadas por guardia telefónica, Línea 102 o por pase de la Coordinadora del SLPD.-

Finalidad:

* Atención.-
* Orientación.-
* Derivación responsable.-
* Calificación.-
* Pases a equipo de abordaje de las Medidas de Protección y Excepción.-

Conformación:

* Profesionales.
* Operadores.
* Administrativos
* Apoyo del abogado.

**Equipo de Abordaje y Acompañamiento:**

* Días y Horarios: Lunes a Viernes, turno mañana y tarde.
* Conformación: profesionales en equipos interdisciplinarios distribuidos para realizar el acompañamiento en territorio.

**RECURSOS NECESARIOS**

Para implementar dicho funcionamiento es necesario fortalecer el Servicio de Protección de Derechos con recurso humano y material, siendo necesario al momento lo siguiente:

* Estructura edilicia acorde al trabajo que realiza el Servicio de Protección teniendo presente que Guaymallén es el departamento con mayor población y demanda diaria posee.-
* Movilidad de lunes a viernes en horario de mañana y tarde.-
* Profesionales Lic. En Psicología, Trabajadores Sociales y administrativos.-
* 4 Computadoras.-
* 1 Impresora multifunción.-
* 4 Armarios y 4 ficheros.-
* 6 Ventiladores.-
* 6 Estufas.-
* 4 Escritorios y 20 sillas.-