

Memoria 2019

Más allá de lo difíciles que parezcan nuestros desafíos, tenemos la convicción de que en cada niña y adolescente, en cada socio, voluntario y miembro del equipo, existe una fuerza profunda que permite mantener viva a nuestra Corporación para hacer del mundo un lugar mejor.

Índice

04 Carta del Presidente del Directorio

06 Somos

24 Destacados 2019

28 Villa Jorge Yarur Banna

46 Centro de Innovación y Estudios

56 Gestión Institucional

74 Voluntarios



Álvaro Pezoa Bissières

Carta del Presidente del Directorio



Queridos Socios:

El 2019 fue un gran año para la Corporación Crecer Mejor, no solo por los resultados de su gestión administrativo-financiera, sino que muy especialmente por la ejecución de los planes estratégicos de las distintas áreas que la conforman. Con renovado orgullo y en nombre del Directorio, en esta memoria queremos mostrar los logros obtenidos en un tiempo especialmente difícil para el país.

Un año atrás fuimos invitados –junto a Bci– a participar, en nuestra calidad de organización miembro de la sociedad civil, en la Mesa de Residencias de “Compromiso País”. Dicha iniciativa busca mejorar el sistema de protección residencial, reuniendo a expertos del mundo privado, académico, público y sociedad civil.. Desde ese espacio y junto a la elaboración del manual de buenas prácticas “Protege, hacia una intervención de calidad”, **contribuimos a dar soluciones concretas y caminos viables para fortalecer el sistema de protección en Chile.**

Para que esto fuera posible, resultó esencial el compromiso y profesionalismo del equipo humano que compone la Corporación, razón por la que queremos destacar a las 46 personas que día a día hacen posible una contribución concreta al cuidado de la niñez. Su excelencia técnica y humana ha sido fundamental para cerrar un año exitoso.

“Quisiéramos agradecer al Banco Bci, a los más de 2.600 socios y cerca de 300 voluntarios que nos apoyan permanentemente en el cumplimiento de nuestra misión institucional”.

Actualmente hemos visto cómo ha aumentado, aún más, la estigmatización de los niños, niñas y jóvenes que egresan del Servicio Nacional de Menores (Sename). Esta situación hace aún más urgente la necesidad de mostrar la labor que realiza la CCM y asociada a ella, la esperanza cierta de cambios positivos en las vidas de las personas que acoge. Podemos dar fe, fundamentada en la experiencia, de que esto es posible si se efectúa **un trabajo centrado en el vínculo humano y el buen trato, con intervenciones de calidad y un acompañamiento personalizado.**

Quisiéramos agradecer al Banco Bci, a los más de 2.600 socios y cerca de 300 voluntarios que nos apoyan permanentemente en el cumplimiento de nuestra misión institucional. Gracias a cada uno por creer en nuestra tarea y confiar en la capacidad que tiene la Corporación Crecer Mejor de brindar un ámbito propicio para el desarrollo integral, para la preparación para la vida independiente y para restituir su derecho a vivir en familia.

Ciertamente la nación atraviesa severas dificultades, realidad que con mayor razón obliga a mantener a las niñas y jóvenes vulneradas en el centro de nuestro quehacer. Hoy, con más fuerza que nunca, queremos renovar el compromiso de seguir trabajando con dedicación y entrega por el bienestar de cada una de las niñas y adolescentes que están a nuestro cargo.

Cordialmente,

Álvaro Pezoa Bissières
Presidente del Directorio
Corporación Crecer Mejor



Somos



La Corporación Crecer Mejor es una institución dedicada hace casi tres décadas a la protección de infancia vulnerada y al trabajo diario por restituir, en el menor tiempo posible, su derecho a vivir en familia. Su labor se basa en un compromiso irrestricto por brindar experiencias de vida bien tratantes, con orientación a la promoción de vínculos sanos, nutricios y seguros para cada niña y adolescente que está bajo su cuidado.

A su vez, la experiencia, conocimientos y metodologías adquiridas en torno a la niñez y adolescencia vulnerada impulsan a esta institución a contribuir a la sociedad, generando propuestas y estudios que permitan mejorar el sistema de protección especializada en función de los nuevos tiempos y desafíos.



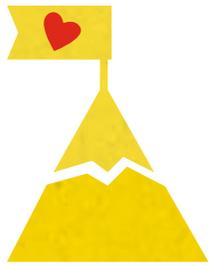
Visión

Somos una corporación referente nacional comprometida con la promoción, prevención, protección y restitución de los derechos de la infancia, que quiere contribuir a la construcción de una mejor sociedad y un mejor futuro para los niños y adolescentes de nuestro país.



Misión

Proteger y acompañar el desarrollo integral de niñas y adolescentes que han sido gravemente vulneradas, procurando restituir su derecho a vivir en familia, fomentando la cultura del buen trato; y desde la experiencia, aprendizaje e innovación, contribuir al fortalecimiento de las instituciones de protección de la niñez.



Valores

Compromiso, Trabajo en equipo,
Excelencia, Empatía, Amor.



28 años de historia

Se crea la Corporación Crédito al Menor (CCM) y se bendice la primera piedra de la Residencia Villa Jorge Yarur Banna.

El proyecto social se amplía a una nueva residencia en Temuco, con capacidad para 20 niñas.

Se cierra la residencia en Temuco y el proyecto social se centra en Santiago.

Se establecen alianzas que permiten actualizar el conocimiento de los equipos de intervención de la Villa Jorge Yarur Banna con el objetivo de brindar una mejor atención.

Se crea el Centro de Innovación y Estudios (CIE). La CCM presenta su nuevo nombre: Corporación Crecer Mejor.

Se desarrolla y distribuye el manual "Protege, hacia una intervención de calidad", y se fortalece el trabajo con familias, obteniendo una mayor cantidad de egresos exitosos.



Se inaugura la primera etapa de la residencia y la Corporación pasa a ser Organismo Colaborador de Sename (OCAS).

CCM se incorpora a la Comunidad de Organizaciones Solidarias.

CCM inicia el proceso de modernización y sistematización del trabajo residencial. Se elabora la primera FECU Social.

CCM lidera mesas técnicas de infancia, compartiendo su conocimiento y experiencia.

Se elabora el estudio "La incorporación de la Terapia Ocupacional en residencias de protección: un acercamiento a la experiencia de la Villa Jorge Yarur Banna".

Directorio



Álvaro Pezoa Bissières

Presidente

Director Académico, ESE Business School,
Universidad de los Andes



Vivian Nazal Zedán

Vicepresidente

Gerente de Convenios Bci



María Inés Nilo Guerrero

Secretaria

Fundadora de la Corporación Crecer Mejor
Ex Gerente de Productos e Imagen
Corporativa Bci



Andrés Bianchi Echenique

Tesorero

Gerente Relaciones Laborales Bci



Paola Alvano Contador

Director

Gerente de Asuntos Corporativos
y Sostenibilidad Bci



Fernando García Barrientos

Director

Gerente Regional Bci Nova



Jorge Obregón Kuhn

Director

Gerente Banca Preferencial Bci



Equipo Directivo



Daniela Vergara Finger

Directora General
Corporación Crecer Mejor



Karla Cornejo García

Jefa de Administración y Finanzas
Corporación Crecer Mejor



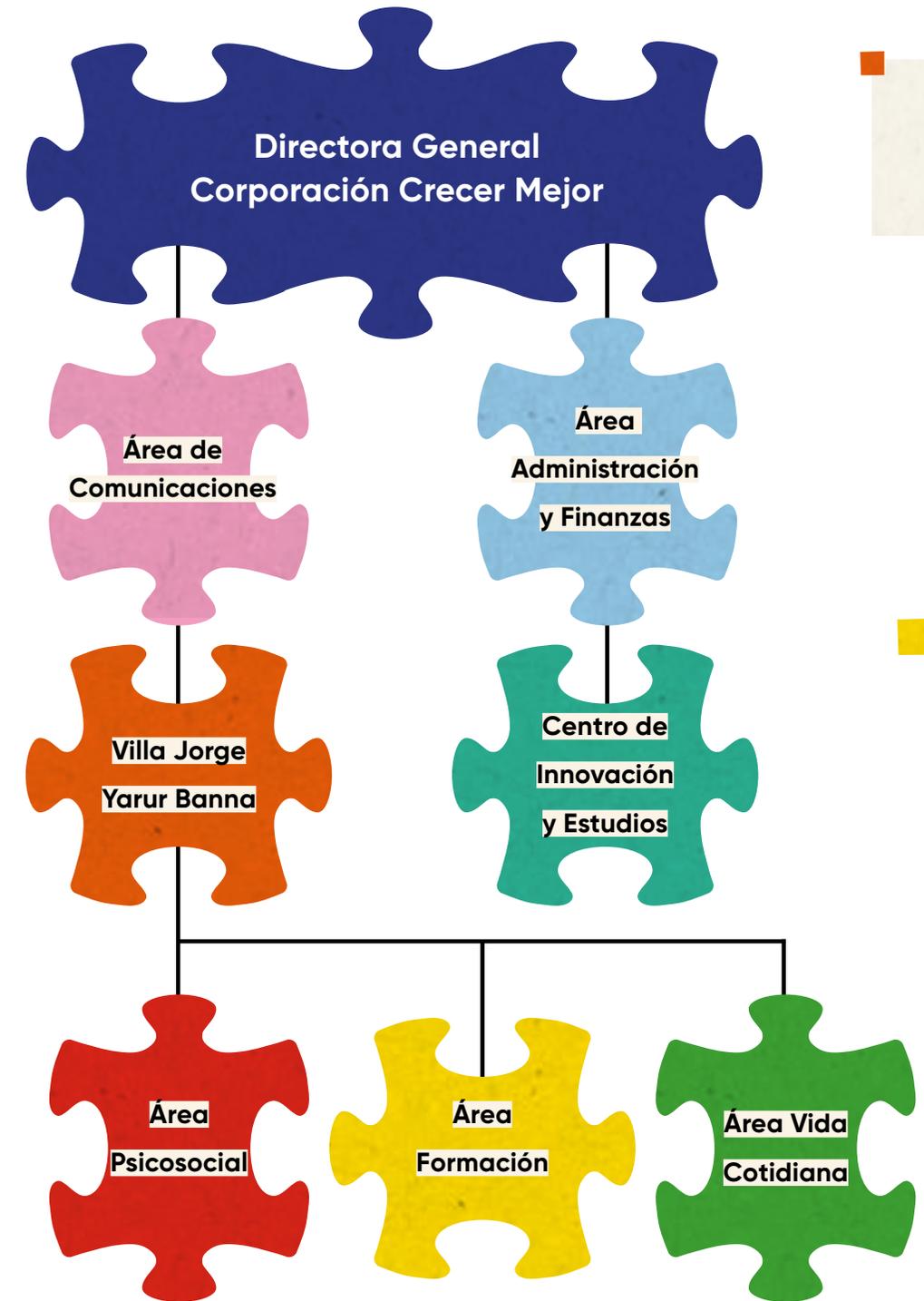
Marcia Valdés Cautivo

Directora Residencia
Villa Jorge Yarur Banna



Camila del Solar Sepúlveda

**Encargada de Comunicaciones
y Marketing**
Corporación Crecer Mejor





46 personas hacen realidad el sueño de la Corporación Crecer Mejor, entregando sus capacidades y talentos desde el equipo técnico, administrativo y el personal de trato directo.



“Los equipos son el motor del bienestar de las niñas”

Entrevista a Daniela Vergara,
Directora General Corporación Crecer Mejor



Entrevista

Las experiencias vitales de las niñas que llegan a una residencia de protección, habla de graves vulneraciones, de experiencias traumáticas, de carencias afectivas, de mucho dolor, desesperanza aprendida y también frustración y rabia. Por esta razón es necesario que los equipos de intervención directa estén constantemente en la búsqueda de estrategias nuevas, creativas y desafiantes para lograr acompañar de mejor manera a cada niña, según sus particularidades y ayudarla a reconstruir su confianza. Confianza en sí mismas, en los adultos que las cuidan y protegen y ciertamente, en el futuro.

¿Cómo impacta la realidad de los niños y adolescentes en residencia en la labor de los equipos?

Cada vez se hace más necesario un nivel de especialización superior que intentamos adquirir a través de alianzas con especialistas, capacitaciones, cursos, pasantías y una apertura al aprendizaje permanente. Asimismo, es clave también el cuidado y buen trato de los equipos profesionales y técnicos, de las duplas psicosociales y Educadoras de Trato Directo (ETD) y en general, de todos los que se relacionan cotidianamente con las niñas y adolescentes, generando espacios de contención, escucha, flexibilidad y acompañamiento técnico para enfrentar de mejor manera el desgaste emocional que esta labor implica. En este sentido, nuestro compromiso es claro: hacer de la Villa Jorge Yarur Banna un entorno amoroso y bien tratante, que permita el desarrollo personal y profesional de todos los que aquí habitamos.

¿Qué caracteriza a los equipos de la Corporación Crecer Mejor?

Sin duda, su alto nivel de profesionalismo y disposición al constante aprendizaje, su flexibilidad, su compromiso y sobre todo, el cariño con el que enfrentan los desafíos cotidianos que impone el trabajo con las niñas y adolescentes. Por ejemplo, a partir del 18 de octubre –momento en el que la frecuencia de medios de transporte disminuyó significativamente, el abastecimiento de bienes básicos se complicó y las clases se suspendieron– el funcionamiento normal de la Villa se hizo crítico. Sin embargo, todos, sin excepción y con un gran sentido del deber, continuaron poniendo en primer lugar el bienestar de las niñas y adolescentes por sobre el propio, trabajando a pesar de las dificultades de traslado a La Pintana. Demostraron con hechos concretos su lealtad con la misión de la institución, su cariño y responsabilidad con las niñas y adolescentes de la Villa. Como Directora estoy muy agradecida y me siento orgullosa de contar con un equipo dispuesto a darlo.

¿Cómo responde la Corporación al compromiso de sus colaboradores?

Como ya lo dije, al centro de la gestión de la Corporación están cada uno de ellos, su cuidado y su desarrollo personal y profesional. Hemos puesto especial énfasis en estrategias de acompañamiento complementarias que nos permitan no solo brindar mejores condiciones laborales, sino que también mejores estrategias personales para trabajar y dar respuesta a las exigencias que tiene la residencia. El sistema país desafía a tener equipos que puedan realizar intervenciones de vanguardia y para eso es fundamental que los equipos cuenten con herramientas y en definitiva, que la Corporación sea capaz de brindárselas.



¿Cuáles son los desafíos para el 2020?

Los desafíos 2020 tienen que ver con lo que el país está demandando y se relacionan con tres líneas fundamentales:

1. Intervención

Seguir trabajando cada día por profesionalizar aún más nuestro quehacer técnico, con el fin de entregar a las niñas y adolescentes espacios nutricios, amorosos, que abran su mente y su corazón para propiciar el desarrollo de sus talentos y su proyecto vital, trabajando con sus familias para lograr restituir su derecho a vivir en familia.

2. Personas

El compromiso y la excelencia de los equipos pasan por dar un lugar privilegiado al rol que tienen ellos en este trabajo. Porque para que las niñas y adolescentes estén bien, los equipos tienen que estar bien y en ese sentido, hay que mantener una preocupación permanente por generar espacios de reflexión técnica, de análisis, de talleres y búsqueda de nuevas estrategias, además de acompañamiento y cuidado para su bienestar.

3. Financiamiento

Son necesarios recursos cada vez mayores para abordar los siempre crecientes requerimientos del trabajo con que cuidamos. La búsqueda de financiamiento, de cautivar a las personas a donar de manera permanente, es siempre un gran desafío para las organizaciones sociales.



**Destacados
2019**

Algunos logros destacados

Villa Jorge Yarur Banna

Durante 2019 hubo más niñas que pudieron egresar con sus familias, restituyendo así su derecho a vivir en ellas.

Para fortalecer la intervención individualizada o particular, se incorporó más profesionales al área técnica.

Centro de Innovación y Estudios

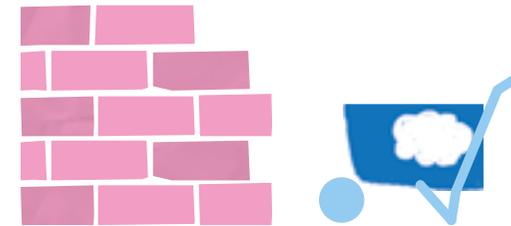


Elaboración y publicación de un manual de buenas prácticas para el sistema de protección residencial. Participación activa en la Mesa de Residencias y en Compromiso País.

Como miembros de la sociedad civil, se participó de manera activa en la Mesa de Residencias de "Compromiso País".

Administración y Finanzas

En el mes de octubre comenzaron las obras de mejora y remodelación a la infraestructura de la Residencia Villa Jorge Yarur Banna. Este proyecto muy esperado entregará un lugar con altos estándares, creando condiciones de mayor bienestar y dignidad para las niñas y los equipos.



Resultados positivos en términos de gestión de personas: una buena evaluación del plan de autocuidado, de las capacitaciones entregadas, del clima laboral y del acompañamiento recibido durante el año.

Comunicaciones y Marketing

El número de socios creció en un **7.3%** respecto de diciembre 2018.

El total de socios 2019 fue **2.687**



El cambio en la estrategia de recaudación permitió aumentar en un 300% las donaciones en dinero respecto del año anterior.



**Villa Jorge
Yarur Banna**



Modelo de trabajo

Al interior de la Villa Jorge Yarur Banna se ha implementado un modelo de intervención respetuoso orientado a la protección que promueve sus derechos, acompañando a niñas y adolescentes en su camino de resignificación del trauma vivido y potenciando sus recursos, favoreciendo así su desarrollo integral.

La residencia trabaja con un modelo individual, familiar y sociocomunitario, el cual tiene la particularidad de rescatar cinco dimensiones relevantes:



1. Protección de derechos y bienestar

Se busca garantizar condiciones de vida digna y propiciar un desarrollo integral de cada niña y adolescente. Esta dimensión contempla derechos como la educación, vivienda, alimentación, vestuario, salud física y recreación.

2. Vínculo y buen trato

Que todos los trabajadores cumplan un rol protector, siendo referentes de buen trato, que conozcan sus problemáticas, necesidades actuales y comprendan el rol activo que poseen como modelo relacional amoroso y protector.



3. Revinculación familiar



Esta dimensión se relaciona con el trabajo con las familias y/o adultos responsables, en lo que respecta al desarrollo y fortalecimiento de sus habilidades parentales para una futura vinculación y reunificación familiar.

4. Apoyo psicosocial

Proceso de acompañamiento emocional, psicológico y formativo, con el fin de apoyarlas en la resignificación de las experiencias de vulneración vividas.



5. Gestión y organización

Todos los procesos internos que permitan un buen funcionamiento de la residencia se basan en una clara distribución del quehacer interno, en un buen uso de los recursos, en una comunicación fluida y un trato respetuoso entre los equipos de trabajo.

Esta metodología se aplica a través de un **equipo multidisciplinario** compuesto por psicólogos, psiquiatras, trabajadores sociales, psicopedagogos, terapeutas ocupacionales, educadoras de trato directo y áreas de apoyo administrativo.

Equipo de vida cotidiana

Lo integran las Educadoras de Trato Directo que están a cargo de cada una de las seis casas habitadas de la Villa. Su rol es brindar los cuidados básicos y contención emocional, junto con ayudarlas a crear rutinas, fomentar orden y estructura, velar porque vayan al colegio, tal como ocurre en un núcleo familiar biológico.

Equipo de formación

Desarrollan el proyecto formativo de la niña. Es decir, la escolarización, desarrollo de talentos y todo lo que involucra la formación integral.

Equipo psicosocial

Trabajan en la resignificación del daño, la autonomía progresiva y la restitución de su derecho a vivir en familia.

Equipo de terapeutas ocupacionales

Esta área funciona de manera externa gracias a una alianza con el IP Chile. Desde esta institución apoyan la gestión de la Villa con un supervisor clínico quien acompaña a un grupo de alumnos en práctica de terapia ocupacional, los que realizan su intervención de forma individual y grupal.

"Los que trabajamos aquí tenemos un compromiso inequívoco hacia la niñez vulnerada, creemos que podemos generar cambios. Las niñas son el foco, el centro".

Marcia Valdés, Directora de la Residencia Villa Jorge Yarur Banna



"Yo la sentía como una casa, porque éramos hartas y nos llevábamos bien, nos tratábamos bien, como una familia, hacíamos sobremesa, así era como una casa".

Adolescente egresada, 17 años.

"Yo soy Francisca"



Testimonio

"Cuando nací mi mamá estaba en la cárcel. A mi papá no lo conocí, así que me crió mi abuela hasta que murió cuando yo tenía 6 años. Mi mamá ya estaba libre cuando esto pasó, pero andaba todo el día drogada. Durante tres años viví en la calle, deambulaba de aquí para allá. En ese tiempo no tenía una cama donde dormir y no me acuerdo de haber comido un plato de comida caliente. Cuando me encontraba con mi mamá, ella era muy violenta conmigo. Sufrí mucho, lo pasé mal.

Llegar a vivir a la Villa Yarur fue difícil, no quería estar ahí... Más de alguna vez les pegué a las tías, hasta que ellas me mostraron lo que era sentirse querida y cuidada. Fue muy difícil, porque sentía mucha rabia, pena y siempre me costó entender por qué a mí, por qué mi mamá me falló. Perdonar eso es muy duro.

Hoy tengo 17 años, estoy terminando cuarto medio, me gusta tocar guitarra, tengo muchos amigos y con la ayuda de los tíos de acá, he ido descubriendo para qué soy buena. Ellos me han mostrado que tengo muchos talentos y aunque no tengo muy claro qué quiero estudiar, sé que acá me van a apoyar. Quizás algo para ayudar a otros niños que vivieron lo que yo viví. Lo que más quiero es salir adelante y buscar a mis hermanos para llevarlos a vivir conmigo".

Causales de Ingreso 2019 a la Villa Jorge Yarur Banna

NEGLIGENCIA PARENTAL GRAVE

51%

ABUSO SEXUAL

33%

MALTRATO GRAVE

16%

Esta categorización se realiza en base a la primera causal de ingreso.
Sin embargo, en el 100% de los casos se observa una multicausalidad.

"Lo que más me gustaba es que había niñas y tías con las que uno podía contar. No estabas sola, no eras tú y la tristeza no más, podía ser o la tía o mi mejor amiga... y si no estaba ella, tenía otra amiga por acá. Así que eso fue bueno, uno estaba bien acompañada".

Adolescente egresada, 17 años.



Entrevista

Perfil de ingreso a una residencia de protección

Entrevista a Marcia Valdés,
Directora de la Villa Jorge Yarur Banna



¿Cuáles son las causas de ingreso a una residencia de protección?

Las causales que hacen que niños, niñas y adolescentes sean derivados a este tipo de residencias son múltiples y lamentablemente, hoy el nivel de trauma y daño ha aumentado considerablemente.

¿Por qué?

A nivel familiar se ven inadecuadas pautas de manejo conductual, altos índices de conductas negligentes y un incumplimiento respecto a las necesidades nutritivas y a los cuidados básicos. Junto a esto se reconoce disfunción de límites familiares, baja escolaridad, consumo problemático de alcohol y/o drogas, e inestabilidad laboral de los adultos a cargo. A esto se suman las historias de vulneraciones que van de generación en generación, experiencias que los mismos padres y/o adultos significativos de las niñas también han vivido. Por último, hay afectación emocional asociada a vivencias de vulneración de derecho a lo largo de toda su vida.

¿Cómo se visualiza la afectación emocional en las niñas y adolescentes?

En cuanto a los factores de vulnerabilidad, se sigue observando un pobre autoconcepto y una baja autoestima. Además vemos dificultad en el reconocimiento y expresión de las emociones, altos niveles de ansiedad, escasa tolerancia a la frustración, una profunda desconfianza en el mundo adulto, desmotivación, sentimientos de tristeza, rabia y desesperanza.

¿Cómo se puede trabajar para revertir esto?

Centrando el trabajo en el buen trato y el vínculo, entendiendo siempre que un niño institucionalizado –en nuestro caso niñas y adolescentes– tienen temor, fragilidad, dolor y desconfianza hacia los adultos. Por lo mismo, hay que mostrarles con acciones que sí existen personas adultas que cuidan, que sí cumplen sus acuerdos, que no agreden, que valoran su opinión, que los/las respetan, lo acogen y contienen.

Importantes avances 2019

Aumento de plazas PER

Se adjudica el proyecto postulado a licitación de Sename en febrero de 2019, lo que permitió recibir el aumento de subvención de 30 plazas PER a 45 plazas.



Alianza con programa de Salud Mental

Equipo de la Universidad Católica y Consultorio Juan Pablo II, encabezado por la psiquiatra Carmen Lagos, realiza capacitación a todo el equipo de la Villa. Además, en el segundo semestre hubo un acompañamiento mensual en el análisis de caso.



Participación en piloto para la evaluación de competencias parentales

El equipo psicosocial se suma a un nuevo programa que considera una autoevaluación de adultos, la percepción de la niña y del profesional, el cual se digitaliza en un programa "SIEPP". Adicionalmente se finalizó el piloto del programa ODISEA para la reunificación familiar.



Crecimiento del equipo

Se incorporó durante 2019 un asesor técnico, una dupla psicosocial adicional y un técnico social para supervisar el Programa de Acercamiento Familiar, todo esto con el objetivo de brindar intervenciones más atingentes y mas especialidades a cada niña y adolescente.

Contención y prevención de las descompensaciones de las niñas y adolescentes



Las desregulaciones emocionales están presentes como síntoma del daño emocional que presentan las niñas, sin embargo, el 2019 se logró generar acciones que permitieron estar más alerta a señales que propiciaban las crisis, disminuyendo la cantidad de niñas o adolescentes que presentaban este tipo de conductas, así como también la frecuencia.

Inicio de clases

Con todas las niñas matriculadas y asistiendo de forma regular.



Niñas y adolescentes empoderadas



Que viven la experiencia residencial como un espacio protector y en el cual pueden expresar sus necesidades.

La villa en cifras

85 niñas fueron **atendidas** durante 2019

2,5 años es el promedio de la estadía

72

niñas con **intervención escolar**

62% de ellas cursan educación básica

3

niñas **cursan estudios superiores**

70 fueron promovidas de curso

5,6

es su **promedio** de notas

590 entrevistas **gestionadas** por la **residencia** en los colegios

22 niñas tienen **necesidades especiales educativas**

17 de ellas recibieron apoyo psicopedagógico por estudiantes en práctica de INACAP

135 actividades

recreativas y formativas durante el año
25 culturales, 21 deportivas, 28 formativas y 60 recreativas

100% de ellas **recibe la atención de salud requerida** de manera oportuna

53%

de las niñas y adolescentes **atendidas** presentó un diagnóstico psiquiátrico relacionado al grave nivel de daño

100%

de las niñas y adolescentes que lo requirieron

reciben apoyo terapéutico especializado

20

niñas y/o adolescentes recibieron el **alta terapéutica**

Contamos con **2 psiquiatras** externos

Cada 15 niñas hay un psicólogo y un trabajador social a cargo de las intervenciones individuales y familiares

79%

de ellas se **vinculan** con sus familias mediante salidas los fines de semana, visitas en la residencia o siendo parte del programa de acercamiento familiar

25

egresos de niñas y adolescentes, de los cuales de los cuales **15 fueron** con sus familias o adultos significativos

16 niñas están en completo abandono

Proyecto de egreso que se está trabajando con cada una de las niñas y adolescentes

Reunificación Familiar	Vida independiente	Susceptibilidad de Adopción en tramite	Susceptibilidad Decretada
------------------------	--------------------	--	---------------------------

34

14

5

3

Egresos

Egreso con familias

15

Vida independiente

6

Abandono

2

Traslado

2

Egresos totales

25

Ejecución del programa "Cuidar es Poderoso" al interior de la Villa



En conjunto con la Fundación Cuida Futuro, durante 2019 se ejecutó el programa "Cuidar es Poderoso", cuyo objetivo era trabajar con las familias en el desarrollo de competencias parentales por medio de talleres que les fuesen útiles y que tuvieran sentido para ellos.

Esta experiencia fue el resultado de un proyecto financiado por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que permitió que 15 familias pudieran participar de actividades para reencontrarse en un espacio protegido, bien tratante, fomentando en todo momento el desarrollo de un vínculo sano y promoviendo la empatía para lograr la restitución del derecho de cada niña y adolescente a vivir en familia.



"El programa 'Cuidar es Poderoso' tiene como foco trabajar con los cuidadores más significativos de los niños de una residencia. Creemos que esta es la única manera que tenemos para que las niñas puedan cambiar su trayectoria de vida".

Magdalena Arellano,
Directora Ejecutiva Fundación Cuida Futuro

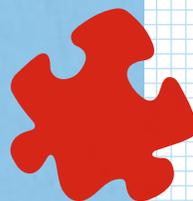
"Esta experiencia, estas venidas a la Villa, han servido para crecer, para saber cómo trabajar con mis hijas, cómo llegar a ellas sin tener que gritar, en conversaciones, recibirlas cuando ellas quieran y yo llegar a ellas cuando ellas me reciban. Todo lo que me ha ocurrido con las niñas desde que ingresaron acá ha sido un proceso súper difícil, pero hoy en día veo que me ha servido un montón y me va a servir el día de mañana cuando ellas salgan y se reencuentren conmigo, porque esto va a ser un reencontrarse, volver a armarse como familia".

Madre de dos niñas que actualmente se encuentran bajo el cuidado y protección de la Villa Jorge Yarur Banna



**Centro
de Innovación
y Estudios**

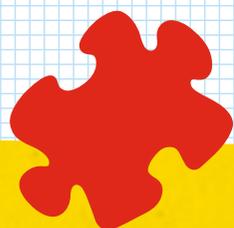
Estudios e investigación



Desde 2017, consciente del aporte social y educativo que estaba haciendo la Corporación Crecer Mejor, se decidió asumir la responsabilidad de expandir el ámbito de acción y contribuir a la protección de la infancia de Chile a través del área de Innovación y Estudios.

Ese mismo año se publicó su primer estudio, "La incorporación de la Terapia Ocupacional en residencias de protección: un acercamiento a la experiencia de la Villa Jorge Yarur Banna".

Hoy sigue compartiendo sus aprendizajes y presentó a fines de 2019 un nuevo estudio: **"Protege, hacia una intervención de calidad"**, manual que sistematiza el modelo técnico formativo de la Villa Jorge Yarur Banna y describe en profundidad las tareas que realizan los distintos equipos, otorgando una mirada cabal del quehacer diario en una residencia de protección.



Origen del estudio

PROTEGE

Hacia una intervención de calidad

Durante los últimos años en Chile han surgido una serie de cuestionamientos hacia el sistema de protección residencial, lo que se manifiesta en una crisis de múltiples variables. Estos cuestionamientos dejan de manifiesto que las residencias se alejan de los estándares internacionales debido a mecanismos normativos e institucionales que debilitan la calidad de la oferta en términos de protección, resignificación y revinculación, teniendo como resultado la dificultad de abordar casos de alta complejidad.

"El manual de buenas prácticas lo tiene todo, quedó precioso, fácil de leer, rápido y práctico. ¡Tremendo trabajo el que realizaron! Realmente los felicito. Muchas gracias por compartirlo".

Josefina Ortiz, Directora de la Aldea Cardenal
Raúl Silva Henríquez de Punta de Tralca



PROTEGE forma parte del proyecto "Reconstruyendo la experiencia de niños, niñas y adolescentes en residencias: Set de Herramientas de Buenas Prácticas para una Intervención de Calidad" financiado con el fondo Chile de Todas y Todos 2018 del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.



"El trabajo realizado por esta institución para la elaboración del manual se ve reflejado en un documento que, una vez conocido por nuestros profesionales, convocará a la reflexión y aportará al diseño de las orientaciones y documentos técnicos que rigen el trabajo que se desarrolla a diario en beneficio de nuestros/as niños/as y adolescentes del país".

Juan Ignacio Carmona, Jefe de Departamento
de Protección de Derechos de Sename

En este contexto, resultó necesario plantear un trabajo reflexivo que permitiera realizar una revisión de una serie de prácticas que caracterizan el accionar de los centros de administración directa del Servicio Nacional de Menores (Sename) y de las residencias que son administradas por instituciones pertenecientes a la sociedad civil. La Corporación Crecer Mejor corresponde a una de estas instituciones provenientes del mundo civil que administra la residencia Villa Jorge Yarur Banna, la cual se ha caracterizado por la calidad e innovación en su propuesta de intervención. Esta procura el bienestar y restitución de derechos de niñas y adolescentes, evidenciándose por casi 30 años buenos resultados y prácticas innovadoras.



PROTEGE

Hacia una intervención de calidad

Manual de herramientas de buenas prácticas para una intervención de calidad

Protege nace de una sistematización del modelo de trabajo de la Villa Jorge Yarur Banna a través del Centro de Innovación y Estudios de la Corporación Crecer Mejor junto al Observatorio Niñez y Adolescencia (ONA). La información que surgió de este proceso fue revisada con otras residencias cuyos aportes permitieron validar las buenas prácticas para el trabajo en residencias de protección para niños, niñas y adolescentes. Este manual se agrupa en cinco dimensiones:

1 Protección de derechos y bienestar

Esta dimensión refiere a las acciones, servicios y procesos que se despliegan en las residencias para garantizar los derechos de cada niña, niño y adolescente (NNA), tales como la educación, vivienda, seguridad, alimentación, vestuario, salud física y recreación, entre otros. De esta manera, se busca asegurar condiciones de vida digna junto con propiciar su desarrollo integral.

2 Vínculo y buen trato

Esta dimensión aborda el establecimiento de una relación basada en un vínculo cercano y en el buen trato. Se considera las necesidades, recursos/ capacidades de NNA, madres, padres o adultos significativos, potenciándolos como fuentes de resiliencia e involucrándolos en el proceso de intervención. Se busca que todas y todos quienes intervienen, empaticen con sus vivencias y comprendan el rol activo que poseen como modelo relacional amoroso y protector.

3 Revinculación familiar

Esta dimensión está relacionada con el trabajo que se hace con las familias y/o adultos responsables, en lo que respecta al desarrollo y fortalecimiento de sus habilidades parentales para una futura vinculación y reunificación familiar. Significa también intervenir con las familias desde los recursos que poseen, empatizar con que son adultos/as que también han tenido su propia historia de vulneración y así reconstruir puentes de amor, de confianza y recuperar la sanidad del vínculo dañado.

5 Gestión y Organización

Esta dimensión se refiere a la forma en que opera la institución, la manera en que se distribuyen las diferentes funciones, la organización y condiciones de trabajo, los canales de comunicación, la formación de los equipos de trabajo y el uso de los recursos. Es relevante señalar que una clara distribución de funciones, una comunicación fluida y un trato respetuoso son fundamentales para el logro de los objetivos. La gestión y organización de la residencia se plantea desde la creencia que los buenos tratos deben permear a toda la organización. En la medida en que la institución mantiene políticas de cuidados hacia y con sus trabajadoras y trabajadores, ellos replican estas conductas con los niños/as y adolescentes de la residencia.

4 Apoyo psicosocial de niñas, niños y adolescentes

En esta dimensión se busca apoyar a las niñas, niños y adolescentes en su proceso de resignificación de las experiencias de vulneración de derechos vividas, mediante un acompañamiento emocional, psicológico y formativo, donde adquieran las herramientas necesarias para desarrollar su potencial de manera integral.

Estas buenas prácticas se sustentan en técnicas, teorías, creencias, valores y otros factores. Hay un modo de ser, una identidad institucional que favorece y organiza un hacer. De esto se desprende que una buena práctica (de forma aislada) no se sostiene si quien la ejecuta no logra visualizar o entender el sentido de realizarla. Se pretende con este documento generar espacios de reflexión a fin de adaptar estos elementos a su propia realidad, los cuales hemos definido como prácticas esenciales y relevantes para la intervención residencial.

EJECUTA



FINANCIA



Participación e incidencia

¿Qué es Compromiso País?

Es una iniciativa del Gobierno de Chile que busca resolver problemas de pobreza multidimensional a través de mesas de trabajo colaborativo entre el Estado, la empresa privada, la academia y la sociedad civil, cuyo objetivo es resolver problemas sociales históricos mediante la co-construcción de soluciones innovadoras.



La Corporación Crecer Mejor puso a disposición de **Compromiso País** toda su experiencia por medio de la sistematización de la información que disponía, acompañando a los cuatro actores de esta mesa de trabajo: la Pontificia Universidad Católica, el Bci, Sename y la Sociedad Civil.

- ✓ Se compartió el estudio de "Necesidades de Formación de Equipos de Residencias de Protección de la RM" realizado el año 2017, estudio que sirvió de base para levantar esa información a nivel nacional.
- ✓ En septiembre la Corporación Crecer Mejor se integró formalmente a la mesa ejecutora de Compromiso País para apoyar la representación de la Sociedad civil.

"Ha sido la manifiesta intención de todos los actores de buscar conjuntamente una solución para la protección de infancia que están en las más de 200 residencias. La importancia no solo ha sido la co-construcción de la solución, sino que también llegar a acuerdos respecto de los puntos claves para cambiar profundamente lo que hacemos a nivel residencial".

Daniela Vergara, Directora General Corporación Crecer Mejor

¿Qué es la Mesa de Residencias?

Espacio de conversación técnica de alto nivel que permite compartir buenas prácticas residenciales, estrategias y soluciones respecto de la protección de derechos de niñez y adolescencia, el cual permite aunar criterios, conformándose como una contraparte técnica robusta y colaborativa con el Ejecutivo.



Durante 2019 la Corporación, al igual que en años anteriores, tuvo un rol activo en la Mesa de Residencias, una agrupación de distintos actores de la sociedad civil que trabajan en el sistema de protección residencial. Este **espacio de colaboración** trabajó en las dificultades de operación cotidiana que tienen las residencias para llevar a cabo los proyectos con los que se han comprometido.



Gestión Institucional

Mejora Continua

Parte importante de los desafíos que tienen la Corporación Crecer Mejor es fortalecer sus procesos internos, su capacidad de reflexión, de análisis, de diseño estratégico, de proyectar su horizonte y para lograr esto, durante 2019, se recurrió a dos instituciones que tienen mucha experiencia y prestigio acompañando a organizaciones para que logren mejorar su gestión.

Consultora líder que tiene como misión desarrollar y fortalecer programas sociales innovadores que impacten en las personas y en la sociedad, especialmente en los que están en contextos vulnerables. Con ellos se trabajó en la planificación estratégica del Centro de Innovación y Estudios, definiendo cuál es su oferta de valor y el rol que debe cumplir para ser un aporte real al país.



Esta prestigiosa consultora de empresas sociales acompañó a la Corporación en el desarrollo de su planificación estratégica con miras a convertirla en un referente nacional en infancia vulnerada.



Alianzas y convenios

Estas alianzas de colaboración con organizaciones externas aportan al bienestar y cuidado integral de las niñas y adolescentes que residen en la Villa Jorge Yarur Banna. A su vez, el trabajo conjunto permite refrescar con nuevas ideas la labor interna y financiar acciones relevantes que permitan contribuir a un mejor futuro para la infancia vulnerada en Chile.



1.

*Prácticas profesionales
en la Villa Jorge
Yarur Banna*

- a. Escuela de Trabajo Social UC
- b. Escuela de Técnico en Trabajo Social de ENAC
- c. Educador Social Infanto-juvenil de ENAC
- d. Escuela de Psicopedagogía de Inacap
- e. Escuela de Terapia Ocupacional del IP Chile

2.

*Atención
de salud*

- a. Clínica Las Condes
- b. Centro de Salud Familiar Juan Pablo II

3.

*Investigación y desarrollo
de proyectos para mejorar la
calidad de la intervención*

- a. Fundación Ideas para la Infancia
- b. Fundación Cuida Futuro
- c. Observatorio Niñez y Adolescencia

4.

Otros

- a. Fundación Probono
- b. Comunidad de Organizaciones Solidarias
- c. Red de Alimentos

"Existe una alianza estratégica con el área de salud (redes y consultorios) instalada desde hace años, no es de ahora, de la contingencia Sename. Hay una forma distinta de solicitar horas médicas. La buena relación se da porque hay un trato uno a uno, donde se identifican los actores en el contexto de salud".

Yessenia Aguilera, Coordinadora Área de Salud



Personas

Al centro de la gestión de la Corporación Crecer Mejor están los equipos que la componen. Hay una preocupación y ocupación constante por su bienestar y por brindar las herramientas para su contención y realización profesional.

"Hay una forma y un estilo incorporado, que se asocia a la solidaridad, al apoyar al otro. Aquí el clima laboral es mucho mejor que en otros lugares, tiene que ver con un saludo, un cómo estás, un qué te pasa, un te ayudo, con las colectas espontáneas. Son cosas no establecidas, que surgen desde el equipo".

María Teresa Carter, Colaboradora con más de 15 años en la Corporación Crecer Mejor

*Dotación:
46 personas*



Capacitación

La permanente capacitación de los **equipos de intervención directa** siempre ha sido el foco de la Corporación. Junto al Instituto Chileno de Terapia Familiar, se trabajó en torno al sistema familiar y a la estrategia de intervención sistémica.

Adicionalmente, el **equipo psicosocial** participó de un nuevo programa de pilotaje de evaluación de competencias parentales, que consideraba una evaluación 360° de los adultos significativos –autopercepción, la de la niña y la del profesional a cargo–. Lo anterior se digitaliza en una herramienta conocida como "SIEPP", la cual complementa el trabajo con la familia que se ha venido desarrollando en ODISEA, un programa cuyo objetivo específico es la reunificación familiar.

Para todo el equipo de la CCM existió un programa de apoyo de salud mental, encabezado por la psiquiatra Carmen Lagos, quien junto a su equipo entregó capacitación en trauma complejo, en relación a cómo empatizar y abordar la realidad que presentan las niñas y adolescentes de la Villa.

Autocuidado:

Su existencia es un objetivo fundamental en la Corporación. En 2019 se trabajó con expertos en programación neurolingüística y coaches, quienes acompañaron a los equipos durante todo el año.



Resultados encuesta de Clima Laboral



De los encuestados declara que al interior de la Corporación hay un **buen ambiente** de trabajo y relaciones interpersonales.



Manifiesta contar con una estructura clara y un **liderazgo** comprometido.

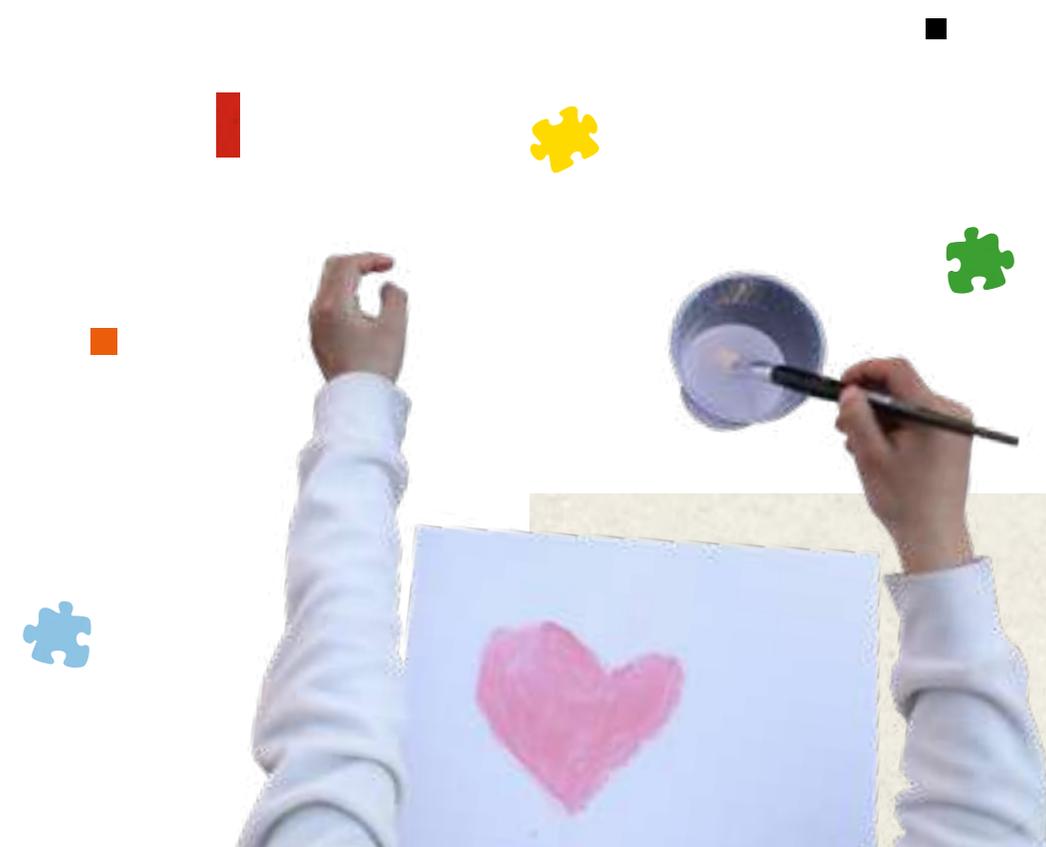
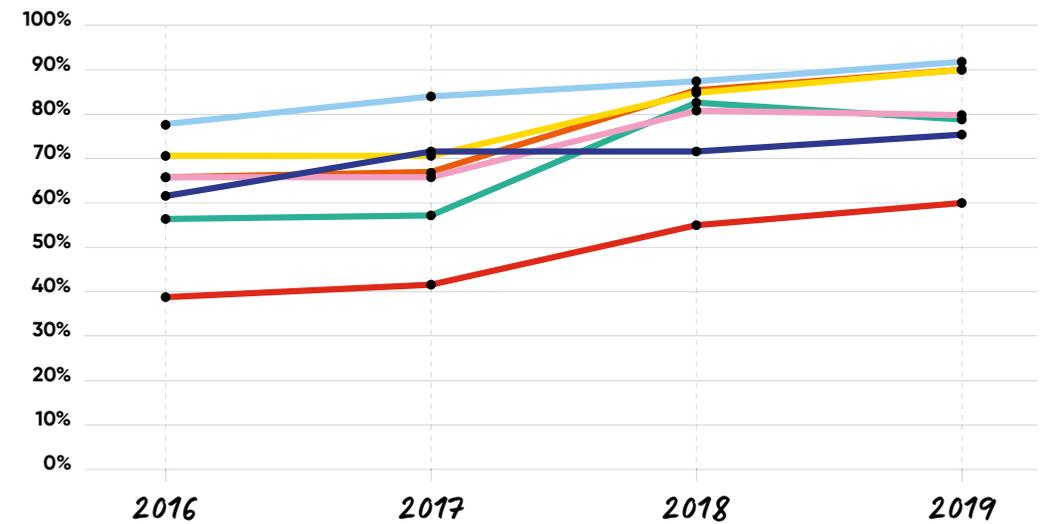


Declara que **cuenta con los mecanismos** de ayuda necesarios para realizar su labor.



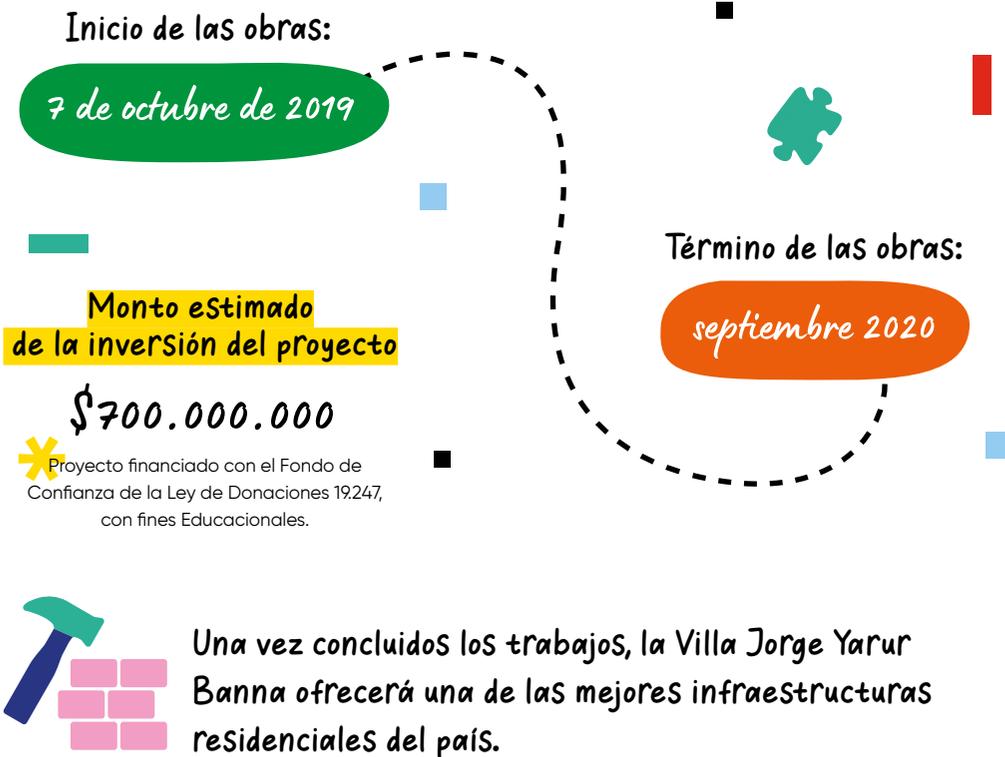
Dice tener una **actitud positiva** frente a los cambios.

Valoración de acciones de autocuidado



Desarrollo e infraestructura

Luego de un largo proceso, la Corporación Crecer Mejor logró la aprobación de un proyecto de mejora de infraestructura que contempla la renovación de oficinas, casino, lavandería y casas, especialmente en cuanto a aislación térmica de pisos, muros y techumbre. Se espera dar solución definitiva a los problemas de humedad, sobre todo en baños y cocina, junto con la normalización de la instalación eléctrica, pintura y parte del mobiliario.



Gestión financiera

Ingresos

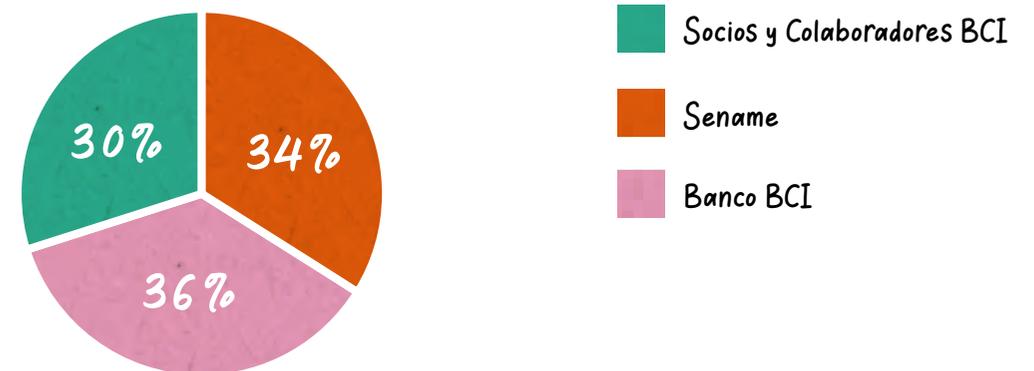


Gastos

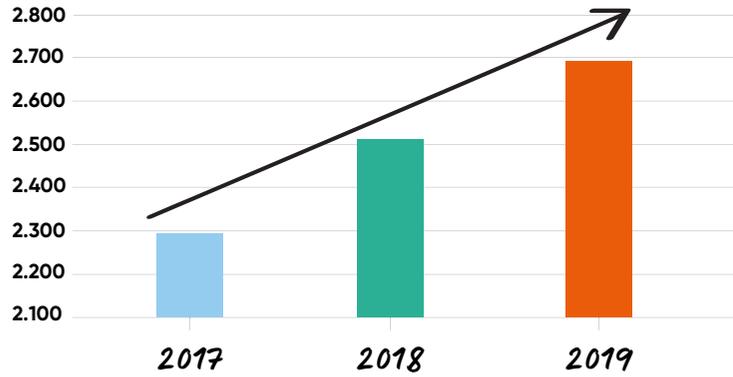


- ✓ 100% del financiamiento de los gastos anuales presupuestados.
- ✓ Desviación del gasto presupuestado no supera el 0,3%.

Ingresos



Socios



Crecimiento de un 7,3% entre 2018 y 2019

Resultados campañas de donación

El cambio en la estrategia de recaudación permitió aumentar en un 300% las donaciones en dinero respecto del año anterior.

	Dic - 18	Dic - 19
Ingresos extra Socios (anual)	\$ 5.033.745	\$ 12.888.562
Recaudación por campañas	\$ 5.707.276	\$ 19.571.351

Campanñas destacadas



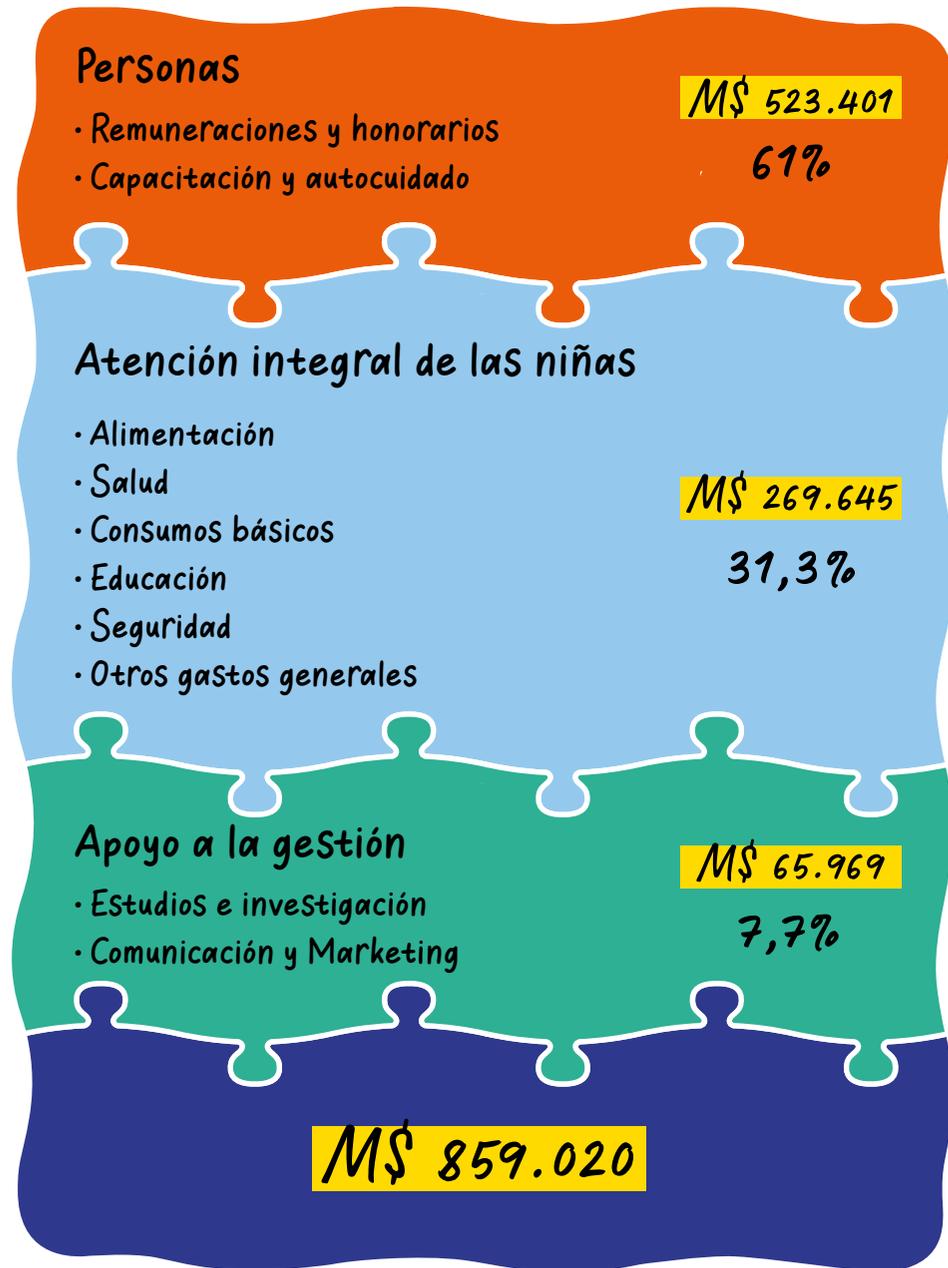
La campaña más exitosa fueron las "Olimpiadas Solidarias" que se realizaron al interior de Bci. Se recaudaron cerca de \$13.000.000. Esta iniciativa se realizó con el apoyo de 34 equipos de colaboradores Bci y tuvo presencia en seis regiones.

Junto a Green Glass y colaboradores del Banco Bci, las niñas de la Corporación Crecer Mejor crearon la colección de vasos "Verdaderas artistas" que estuvo a la venta a través de la página de la empresa de reciclaje. Sus autorretratos, dibujos e inspiraciones quedaron plasmados en ocho vasos diferentes. Un porcentaje de estas ventas fue en beneficio de ellas.



Gracias al Convenio 3Xi con la Empresa Implementos, se realizaron 5 actividades de voluntariado y se recaudaron \$ 3.000.000 en la Campaña Escolar gracias a la generosidad de todos sus trabajadores.

Gastos



Fecu Social

La Corporación Crecer Mejor desarrolla este documento de gestión que da cuenta de su convicción profunda por llevar adelante una gestión transparente y eficiente. Por quinto año consecutivo, la Corporación Crecer Mejor toma la decisión de sumarse a más de 200 organizaciones de la sociedad civil a la hora de hacer cuentas públicas de su aporte al desarrollo y la superación de la pobreza en Chile. Así, una vez más, se ha dado a conocer el detalle de la gestión anual y los principales usos, resultados e indicadores de los recursos financieros que se obtienen a través desubvención estatal y donaciones.





Voluntarios



"La experiencia ha sido hermosa. Es importante que como banco y colaboradores aportemos a quienes tienen menos, no solo económicamente. Cuando uno es niño, es muy importante tener el apoyo de la familia y como ellas no lo tienen, nuestro cariño es el que les va a dar la fortaleza para transformar sus vidas".

Gloria Loa, Vp Documentation Manager, Bci Miami.



"Había caleta de tíos del banco, caleta, llegaban en buses cuando había actividades. Era como que un colaborador ayudaba a cada niña. Nos iban a divertir en la tarde. De repente iban todos los viernes a hacernos actividades recreativas y cosas así. Me acuerdo que nos llevaban a Fantasilandia".

Adolescente egresada, 19 años.



"De lo que yo siempre me acuerdo es que mi hija estaba contenta, en el sentido de que siempre les iban a hacer fiesta los tíos del banco, decía que les ponían juegos y cosas así".

Mamá de adolescente egresada.

297
Voluntarios



18 actividades
durante el año



1.418 horas
de voluntariado





Visita Bci Miami

Desde hace ya varios años, los colaboradores de Bci Miami apoyan a la Corporación Crecer Mejor en proyectos puntuales que van en ayuda directa de las niñas. En el viaje que realizaron en 2019, visitaron la Villa trayendo consigo múltiples regalos para sus sobrinas, como ellos les dicen de cariño.

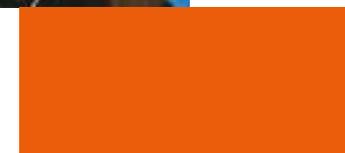
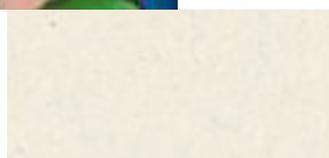
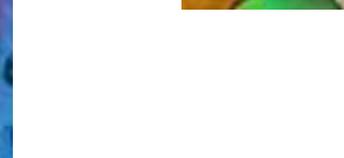
Fiesta flúior

Voluntarios de Implementos, empresa partner del Convenio 3xi, realizaron una entretenida actividad llena de música, colores y baile donde las niñas disfrutaron de una fiesta en la Villa.



Taller autorretratos

Las niñas realizaron un taller de arte dirigido por Mildred Donoso, especialista en soluciones de aprendizaje de la Gerencia de Formación y Aprendizaje de Bci, donde en conjunto con sus alumnos de la Universidad Católica Silva Henríquez acompañaron a las niñas en la creación de hermosas obras de arte.





Tarde de juegos Centro de Servicios

Voluntarios del Centro de Servicios Bci fueron a alegrar una fría tarde de invierno con una rica colación compartida y la realización de juegos como las sillitas musicales y adivinanzas.

Mañana de mejoramiento Colegio Tabancura

Más de 40 alumnos del Colegio Tabancura acudieron a la Villa para realizar trabajos de mejora en diferentes espacios. Los alumnos junto a sus profesores pintaron el salón del encuentro, realizaron un mural y arreglaron el sector de la Virgen.



Tarde entretenida Corredora de Seguros

Un equipo de voluntarios de la Corredora de Seguros del Bci realizó una tarde entretenida en la Villa donde los juegos inflables y zumba kids llenaron de música y entretenimiento a las niñas.





Visita al Buinzoo

Los voluntarios de la empresa Implementos acompañaron a las niñas en una mañana al aire libre donde pudieron disfrutar de la naturaleza y recorrer el zoológico.

Desayuno Empresa Implementos

Las niñas fueron a conocer la empresa donde trabajan los voluntarios de Implementos, recorrieron las diferentes oficinas y compartieron un rico desayuno con los colaboradores.



Taller de pastas

Las niñas fueron invitadas por el equipo de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad de Bci a un dinámico taller de pastas, donde cocinaron desde cero para luego disfrutar todas juntas de sus ricas preparaciones.



Día del Niño en Fantasilandia

Invitadas por los colaboradores de Bci, las niñas y adolescentes de la Corporación y un grupo de voluntarios del banco celebraron su día en este entretenido parque.

A lo largo de esta memoria no se utilizaron imágenes en primer plano de las niñas y adolescentes que viven en la Villa Jorge Yarur Banna, como una forma de cuidar la privacidad de este tiempo de transición y de proteger la posibilidad de crecer lejos de un estigma.

Créditos

Comité editorial: Directorio Corporación Crecer Mejor

Edición: Área de Comunicaciones

Textos: Área de Comunicaciones

Diseño: Enhorabuena Estudio

