



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CHILE

DISEÑO | UC
Pontificia Universidad Católica de Chile
Escuela de Diseño

Tesis presentada a la Escuela de Diseño de la Pontificia Universidad Católica de Chile para optar al título profesional de Diseñador

KIR SE(n)AME

KIT DE ACOMPAÑAMIENTO PARA
ASISTIR EL INGRESO TRAUMÁTICO
A HOGARES RESIDENCIALES.

Alumna_María Sofía Dyer
Profesor Guía_José Allard

Diciembre 2018, Santiago de Chile



_ agradecimientos _

Quisiera agradecer a mi familia y amigos por el apoyo constante durante esta etapa. A las Residencias, por recibirme siempre con cariño y buena disposición. A Sembrar Futuro por involucrarse en la meta y confiar en el proyecto. A José, por su disposición, motivación y ayuda indispensable, durante todo el desarrollo del proyecto. Y a mis amigas con quienes compartí todos estos años y horas de poco sueño.

_ índice _

06	INTRODUCCIÓN	62	IDEACIÓN
06	RESIDENCIAS SENAME	65	testeo 02
08	MARCO TEÓRICO	70	propuesta 01
10	HOGARES RESIDENCIALES	72	CO-DISEÑO
15	PROTOCOLO VS. REALIDAD	77	testeo 03/04
19	JOURNEY MAP		
23	IMPACTO		
30	PSICOLOGÍA POSITIVA		
32	FORMULACIÓN PROYECTO	85	PROPUESTA
34	PROBLEMA Y OPORTUNIDAD	87	ELEMENTOS KIT
36	FORMULACIÓN	100	IDENTIDAD GRÁFICA
37	OBJETIVOS	104	IMPLEMENTACIÓN
38	CONTEXTO	106	canales
39	USUARIOS	110	canvas
		112	modelo de negocios
42	ANTECEDENTES/REFERENTES	116	PROYECCIONES Y CONCLUSIONES
48	DESARROLLO PROYECTO	120	BIBLIOGRAFÍAS Y ANEXOS
50	METODOLOGÍA		
52	EXPERIMENTACIÓN		
54	testeo 01		

_ introducción _

RESIDENCIAS SENAME

El año 2016 se reveló la realidad administrativa del Servicio Nacional de Menores (SENAME), saliendo a la luz la situación crítica de los programas de esta red. Los derechos de los niños, niñas y adolescentes del país (NNA) estaban siendo vulnerados. Nuestra Constitución determina velar por la integridad física y psíquica de la persona¹, y aun que no sea determinado en la ley chilena, el Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH) delimita que éstos poseen igualmente derechos que los adultos, además de aquellos derivados de su condición (Derecho a la Familia, Educación, Salud)².

El punto de mayor impacto dentro de la crisis del SENAME, es la experiencia dentro de las residencias. Ante todo, vulneran el derecho a la familia² del NNA al ser separados, y por otro lado, un alto número de ingresos son innecesarios como medida de protección. Tan solo el 2016 ingresaron 100.254 NNA a los variados programas del sistema, significando la incorporación de 3.097 menores al programa de Hogares Residenciales (SENAME, 2016), siguiendo el 2017 con un ingreso anual de 2.513 (SENAME, 2017).

1. Constitución Política de la República. Capítulo III, Artículo 19, párrafo # 1.

2. INDH (2017) Misión de Observación SENAME.

A pesar que las principales causas de internalización responden a grados de vulneración dentro de la propia familia, existe la estigma de que estos niños están ahí como efecto a ser infractores de la ley, lo cual no alcanza a responder al 1% de las causas de ingreso (SENAME, 2016). Es decir, la internalización no es medida de castigo sino que de protección. Pero, como respuesta a la exposición de la crisis, el INDH impulsó la Misión de Observación SENAME lo cual confirmó que la situación crítica en el interior se extiende a la mayoría de los hogares y no se trata de casos aislados.

En efecto, vivir en estas residencias es una experiencia traumática. Siendo el proceso de internalización el inicio de esta experiencia, se revisó el Protocolo Oficial de actuación para Residencias de Protección del SENAME³, el cual responde una gestión mecánica, estandarizada y centrada en el control, valorizando únicamente lo documental sobre lo experiencial (Ruminot, 2017), hallando así incumplimientos respecto a “sugerencias” que atienden la perspectiva y empatía del ingresado. Hoy en día, la causa se ataca desde la perspectiva política, recayendo como un deber únicamente del Estado. Mi interés por el desarrollo social comunitario me llevó a replantear la expe-

riencia de ingreso, y abarcar como oportunidad la sugerencia protocolar incumplida de recibir al NNA con un regalo propio a su edad, ya que el bienestar de los menores en esta situación no debería ser únicamente un objetivo del Estado.

En un primer acercamiento al contexto, luego de observaciones, entrevistas a funcionarios y psicólogos, y visitas a residencias, se logró realizar un levantamiento de información sobre la realidad del protocolo, detectando varias problemáticas que dan cabida a una oportunidad de diseño.

Ante esta problemática, que sin duda es adversa a la integridad física y psíquica del menor, ¿cómo puede ser el diseño un factor relevante ante el ingreso de un NNA a una residencia? La presente tesis expondrá la búsqueda y experimentación de recursos y herramientas propias del diseño como punto intersector de apego tradicional entre el entorno familiar y el desconocido facilitando la adaptación del menor desde el momento previo del ingreso, para así disminuir la eventual angustia y/o ansiedad ante el cambio traumático experimentado.

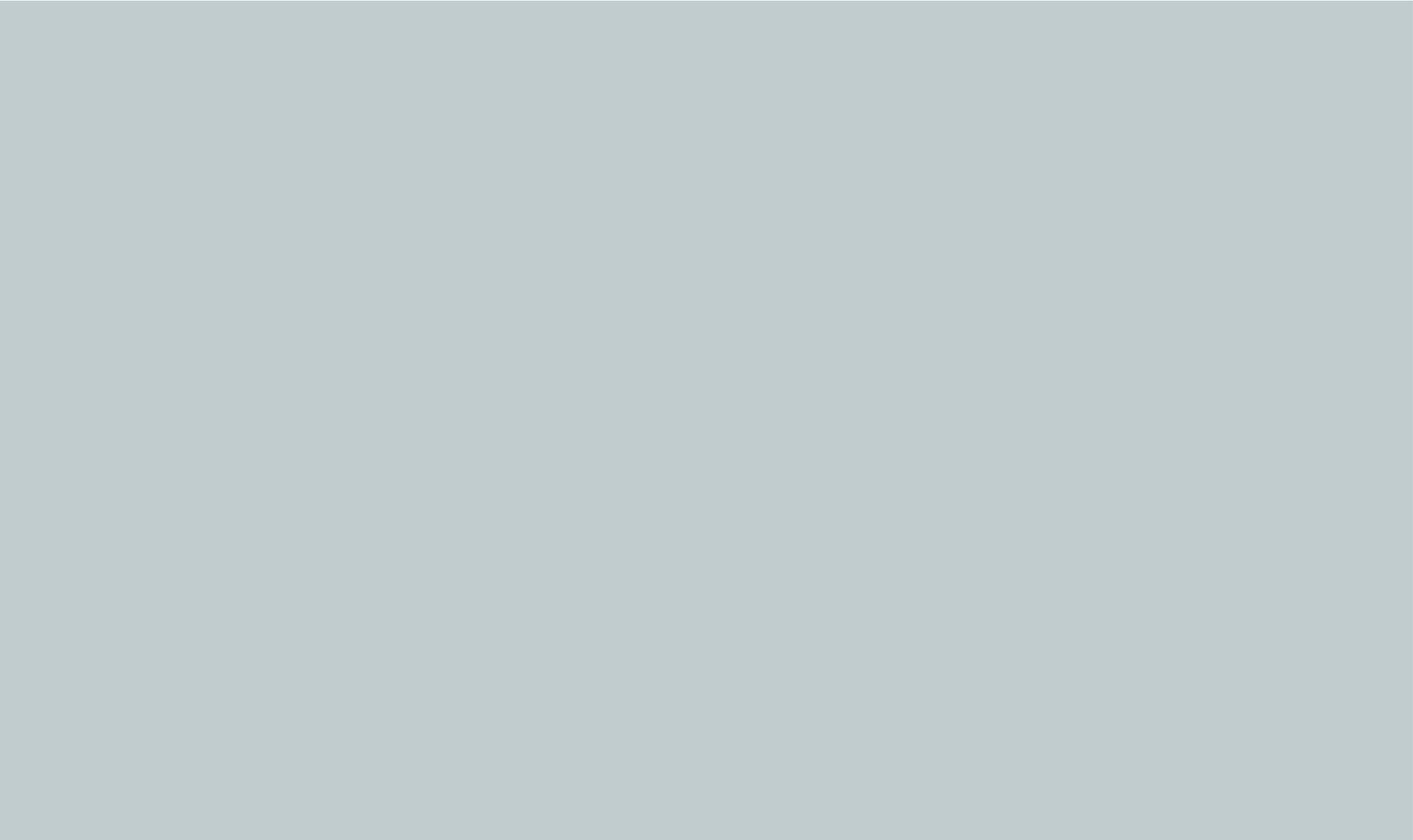
EXPERIENCIA DE INGRESO



3. Este fue corroborado en entrevistas con psicología titular Pamela Alarcón de la Residencia “Hogar Aldea Nazareth”(RM)

MARCO TEÓRICO

HOGARES RESIDENCIALES
PROTOCOLO VS. REALIDAD
JOURNEY MAP
IMPACTO
PSICOLOGÍA POSITIVA



_ s e n a m e _

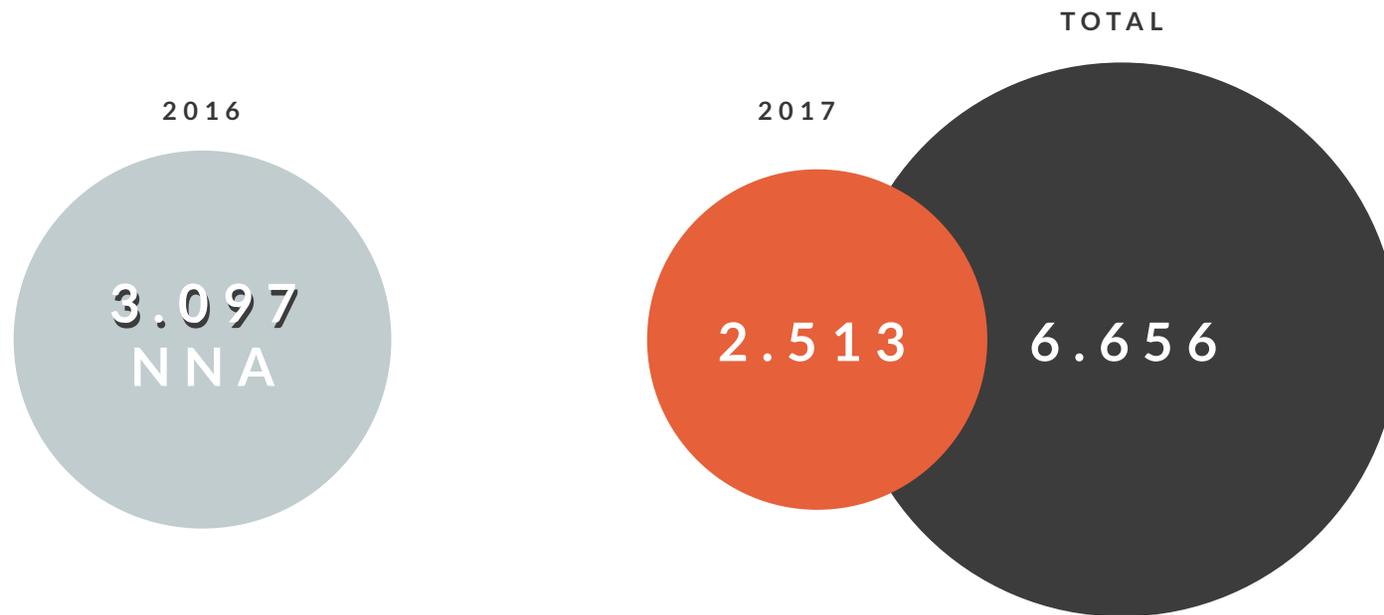
HOGARES RESIDENCIALES

CAUSANTES DE INGRESO_

La problemática expuesta no es únicamente nacional. A nivel mundial, la cifra llega a ser la de 8 millones de niños en este tipo de situación alrededor del mundo (Save the Children, 2009). La idea mal preconcebida de que se trata de menores huérfanos condiciona el ingreso como una medida causa-efecto. No obstante, los datos demuestran que la mayoría de los padres están vivos (varía entre 50- 90% según el país), siendo una tarea fundamental la reinserción futura al núcleo familiar (Better Care Network & Save the Children, s.f.)

En Chile las principales causas de ingresos se deben a negligencia parental (13,85%), vulneración de derechos (10,16%) y violencia intrafamiliar (7,02%), datos que son revelados en el Anuario del Servicio Nacional de Menores del 2016. Según el informe mencionado, tan solo 28 lactantes ingresaron al sistema ese año, siendo la adopción un factor menor al de vulneración, al igual que los menores infractores de la ley (ver fig.1). Siendo, por lo tanto, las residencias una estrategia del programa de apoyo de los NNA vulnerados con futura reinserción, y no una medida de adopción o penaliza-

NÚMERO DE INGRESOS (FIG. 1)



Fuente: Anuario SENAME 2016/2017 y Programa Compromiso País (2018)

PRINCIPALES CAUSAS DE INGRESO (FIG. 2)



Fuente: Anuario SENAME 2016/2017

ción. En un principio, esta estrategia debía ser el último de los recursos de protección, a causa de la separación y quiebre que significa, o así se documentaba, hasta que en el 2016 se reveló la realidad en el interior, demostrando ser más una suma a la vulnerabilidad de los niños y no un aporte, con niños ingresados innecesariamente.

INTERVENCIÓN NEGATIVA_

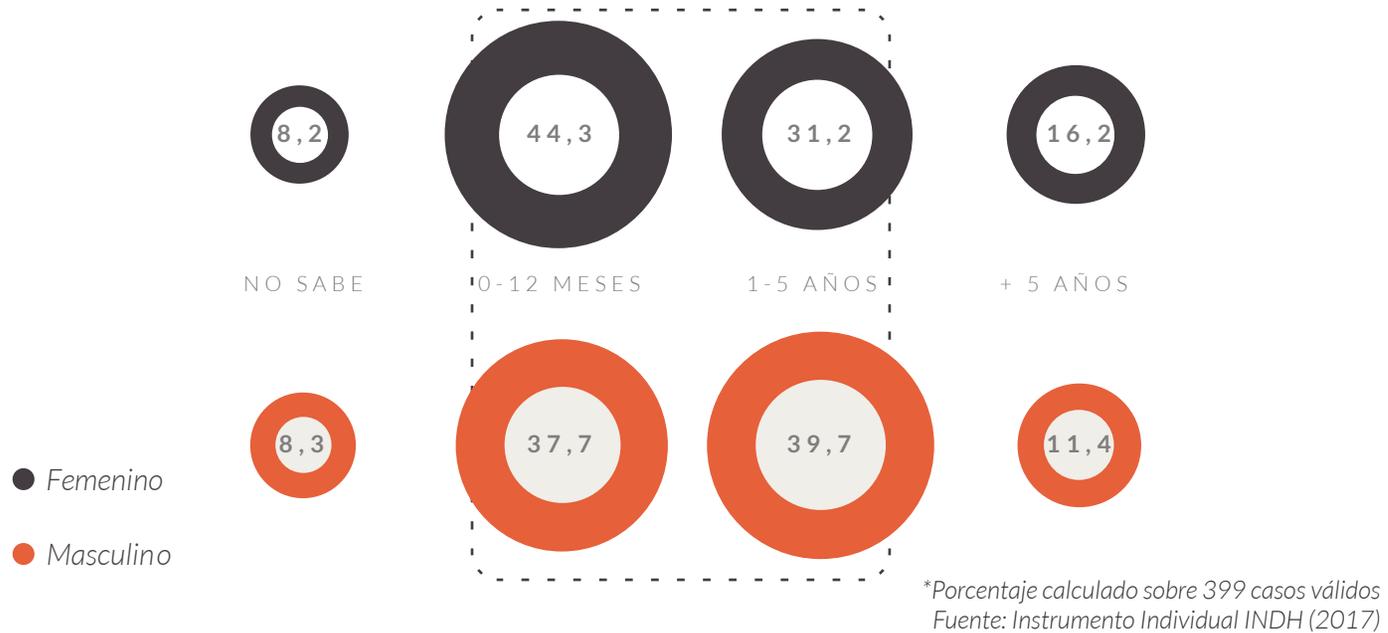
Chile debe responder a la Convención sobre los Derechos del Niño, donde se le otorga el derecho a "protección especial para que puedan crecer física, mental y socialmente sanos y libres"(UNICEF, 2014). Se determina atender las necesidades integrales propias del desarrollo sano⁴, significando la visualización de los niños como sujeto de derechos y no únicamente

de protección (Cantrell, Cillero, Couso, Ferrari, 2002). Siendo mencionado el derecho a la familia, la internalización debe ser una estructura de acogimiento transitoria para cumplir lo expuesto por el Instituto Nacional de Derechos Humanos (2017): "Asimismo, debería promover el desarrollo integral de los niños y niñas, estableciendo metas terapéuticas y reparatorias".

En efecto, el derecho a crecer en familia se encuentra vulnerado en las Residencias de Protección del SENAME. Este derecho busca ser cumplido por iniciativas tales como "La agenda por la Infancia" (con la directriz de la UNICEF), la cual determina tomar como última medida la internalización y por el menor tiempo posible (2018). Pero los porcentajes expresados (fig. 3) revelan una aglomeración de estancia de 0 a 5 años (INDH,

4. Deber especificado por el INDH en la Misión de Observación SENAME publicado el 2017 ante crisis del sistema.

TIEMPO DE RESIDENCIA DE NNA SEGÚN SEXO (%) (FIG. 3)



2017), teniendo consecuencia en la salud del menor; cada tres meses que un niño de corta edad reside en una institución, éste pierde un mes de desarrollo (UNICEF, SENAME, 2010).

El recurso tomado es lo contrario a una intervención positiva. Se justifica la medida debido al supuesto abandono al que es sometido el infante, pero el principal causante es el sistema y no la familia. Los números de ingresos son inquietantes, que de una u otra forma, desenlazan en una etiqueta sobre el afectado, alterando profundamente la efectividad de la intervención de apoyo psicológico durante su estancia. El niño o niña interpreta la falta de información como situación de abandono al ser ingresado, imposibilitado la efectividad del trabajo de re-vinculación del infante con su familia de origen (INDH, 2017).

Aun así, hoy en día se justifica el ingreso como medida transitoria, lo que no quita el quiebre producido en el NNA, y la disposición de riesgo que finalmente “perjudica el desarrollo y la posibilidad de restablecer vínculos con su familia de origen y la sociedad”(Serracino, 2016). Las inconsistencias del sistema revelan la necesidad de mayor involucramiento, ya que hasta la fecha, la efectividad se asocia al orden y presencia de documentación tipo, “la ocurrencia de una buena atención y en general en la forma de medir el cumplimiento de las tareas” (Ruminot, 2017). Hoy, el sistema debe abarcar aristas propias respecto a la perspectiva del niño ante esta situación y el cumplimiento de sus derechos.



CREAD y OCAS_

En el país, el responsable de la experiencia de hogares residenciales es la entidad SENAME, el cual es un “organismo centralizado, sin personalidad jurídica ni patrimonio propio, dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, creado por el Decreto Ley N° 2.465 del 10 de enero 1979, entrando en funcionamiento en enero de 1980”(INDH, 2017). Este servicio atiende un marco extendido, donde las residencias cumplen con un papel fundamental de intervención. En la

actualidad “existen alrededor de 250 Residencias (...), 11 centros corresponden a los llamados “CREAD”, o decir, Centros de Reparación Especializada de Administración Directa (...) y los centros llamados OCAs, Organizaciones Colaboradoras Acreditadas” (INDH, 2017), siendo estas últimas equivalentes a la mayoría de los centros y las principales causantes de la dificultad de control y manejo del sistema.

PROTOCOLO REALIDAD *vs*



EXPERIENCIA DE INGRESO_

El proceso de internalización es el inicio de la situación traumática a cargo del SENAME. El sistema cumple con un Protocolo que socorre directamente a lo práctico y técnico, dejando en segundo plano la empatía por medio de un mínimo de “sugerencias”⁵. El Protocolo determina velar por el NNA durante el primer mes de ingreso, abarcando la satisfacción de las necesidades básicas materiales y la evaluación por parte del equipo técnico (DAM) que dictará necesaria su instancia y prolongación. En el reglamento expuesto, el contenido que toma en consideración los “ojos del niño o niña” no tiene naturaleza obligatoria, es decir, son “sugerencias” a pesar de su riqueza de contenido. Con el fin de verificar la implementación del Protocolo se entrevistó a la especialista Pamela Alarcón, psicóloga titular de la Residencia “Hogar Aldea Nazareth”, de La Pintana (RPM)⁶. A partir de las entrevista se pudo constatar las deficiencias en la aplicación del protocolo, tales como la falta de apoyo especializado en el trayecto hogar-residencia. Únicamente se especifica la escolta de Carabineros y no la de un especialista de apoyo ante situación tan traumatizante. Por otro lado, se constató la sorpresa que vive el NNA internalizado. El Protocolo determina que el mismo día que la orden es emitida por el Tribunal de Familia, el afectado debe ser ingresado al hogar residencial. Hasta ese entonces, Pamela asegura que “el infante no era consciente de la posibilidad de ser extraído de su entorno familiar” (Comunicación personal, 7 de mayo de 2018). Por otro lado, las “sugerencias” emitidas por el documento no son cumplidas al no ser obligatorias. En la entrevista, se buscó indagar respecto a la sugerencia de recibir al niño o niña con un regalo propio a su edad y género, tales como un peluche, pelota, muñeca, accesorio, etc. Al igual que las otras “sugerencias”, esta no es cumplida al no ser obligación.

INTERACCIONES DE INGRESO_

La acción de entregar un objeto al recién ingresada es denominada como “objeto transicional” por el psicoanalista y pedriata Donald Woods Winnicott en su libro “Mirror role of mother and family in child development” publicado en 1956. Según lo postulado por Winnicott, estos son objetos materiales en el cual un infante deposita cierto apego, permitiendo constituir un área intermedia entre él mismo y la realidad vivida, haciendo la situación menos traumática. A pesar de los años desde que se expuso la teoría, hoy sigue vigente, tal como afirmó la especialista Alarcón, valorizando aun más la sugerencia incumplida y su riqueza de contenido. Por otro lado se reveló acciones externas al Protocolo, como requisar el teléfono celular del NNA al ser ingresado, el cual no será devuelto en toda la instancia en la Residencia, extrayendo un elemento de apego del niño.

Otros factores inquietantes fueron expuestos por Pamela Alarcón, primero, la angustia del residente al no ser informado de la duración de su estancia. La psicóloga titular

5. Protocolo Oficial de actuación para Residencias de Protección disponible en www.sename.cl

6. Residencia de Protección de Menores.



determina, que en el primer mes, la incertidumbre de los niños los lleva a preguntar constantemente la prolongación de la internalización, siendo desgarrador no poder entregar el consuelo de informar una respuesta específica. Esto se debe a que en el primer mes, según lo documentado, el equipo técnico (DAM) facilitado por el SENAME debe determinar el tiempo de estancia, pero este puede llegar a demorar hasta tres meses. En segundo lugar, la retención del teléfono celular y la escolta de Carabineros recrea una situación de castigo en los niños. Estos expresan constantemente a Pamela la perspectiva de ser ingresado a una penitenciaría, donde el efectuar del mal son ellos y no sus familiares, lo contrario a la realidad. La respuesta sugerida por la psicóloga Alarcón, es completa contención ante la angustia del ingresado, que inevitablemente se siente abandonado y no querido (Comunicación personal, 7 de mayo de 2018). En la Misión de Observación del SENAME se expone el problema de la idea de abandono como "categoría que reduce la complejidad del problema a tan solo la falta de interés de los progenitores por enterarse y comprometerse con la situación de su hijo/a, puede estar relacionada con la proximidad geográfica de los centros donde se encuentran los niños o niñas y el domicilio de sus familiares,"(INDH, 2017), donde el mismo estudio reveló que un 57,4% de los centros no se encuentran en la mismas comuna que la de los familiares, asumiendo la dificultad de visitas semanales.

Por medio de la entrevista se pudo corroborar lo que Nicole Chaney, psicóloga Clínica-Infantil, terapeuta y supervisora en Theraplay®, expone como "niños que sufren de trauma relacional severo y como sistema de protección al menor, muchas veces, en vez de reconocer e intervenir desde sus reales necesidades afectivas lo que el sistema hace es re-traumatizarlos"(2018). La psicóloga titular define que el impacto de re-traumatización tiene mayor connotación que en un niño sano, debido a que estos presentan daños psicológicos desde la infancia (Comunicación personal, 7 de mayo de 2018). Previamente a la entrevista, las residentes del Hogar Aldea Nazareth (en este caso un hogar directamente femenino), posibilitaron un tour guiado por los espacios físicos de su entorno. Al ser niñas de apego ambivalente estas presentaron constante necesidad de contacto físico. Fue así que en la entrevista se abarcó el tema de vínculos. En la visita, la relación con las niñas dio a entender lo expuesto por un funcionario participante del informe del INDH en 2017: "Otra cosa que no deja de llamar la atención es que crean ciertas relaciones de dependencia entre ellas. Algunas son 'mamis', 'tías', 'hijas' o 'sobrinas', adquieren cierto maternalismo de unas frente a otras y por ende control también sobre las más débiles. Quienes no forman parte de esta red son claramente agredidas tanto física como psicológicamente." Se asumió por lo tanto la generación de vínculos con esta "nueva familia" en este "nuevo hogar". La psicóloga titular ratifica que esto se presenta solo en un mínimo de casos, debido a que, por un lado la desconfianza con la que viven las residentes impiden vínculos realmente profundos, pero, por otro lado, este sentimiento puede ser derribado.

_ journey map protocolo _

PRE INGRESO_

Tal como determina el Protocolo Oficial, el mismo que la sentencia de Tribunal de familia es firmada el ingreso del menor debe ser ejecutada. El conocimiento de la posibilidad de parte del niño es casi nula, debido que hasta entonces únicamente participaba de programas de apoyo que determinan si es necesario el ingreso, pero este no tiene el conocimiento de la intencionalidad del programa. Ese mismo día:

- 1.- Los tutores/ padres son informados en el tribunal.
- 2.- El menor debe ser informado ese mismo día por los padres y retirado de la actividad escolar si es dentro del horario.
- 3.- Se avisa al personal y pares en la residencia que se producirá un nuevo ingreso (por ley la residencia esta obligada a recibir, aun si existe sobrecupo) .

*Previamente al ingreso de un niño, niña o adolescente, se determina el posible dormitorio, cama y espacio de uso personal para guardar sus pertenencias, de acuerdo a los criterios de edad, sexo, necesidades especiales, número de niños por dormitorio, entre otras, pero no es hasta ese mismo día que la residencia es informada oficialmente.

4.- Equipo residencial (cuidadores/as y profesionales) debe estar preparados para realizar la acogida (privilegiando que la recepción sea realizada con la participación del director/a y cuidador/a de referencia.

5.- El menor puede llevar consigo juego de camas y juguetes preferidos, además de la ropa disponible.

6.- El menor es escortado por carabineros con algún representante familiar y asistente de tribunal de familia. No se especifica la atención de un especialista en el trayecto. El NNA no es atendido en sus inquietudes y procesos de comprensión de la situación. La principal duda proviene de cuanto tiempo estará en la residencia. Los casos explicados la principal tendencia en los menores y adolescentes es ataques de angustia, llanto o rabia.

SENTIMIENTOS: INCERTIDUMBRE, MIEDO, DESCONFIANZA



_ journey map protocolo _

INGRESO Y DESPEDIDA_

En esta etapa es cuando se manifiestan las sugerencias mínimas que evocan empatía hacia el menor, que al corroborar se pudo ver que no se cumplen ya que no son obligatorias. El proceso de ingreso es:

7.- Se solicita al adulto que traslada al niño, niña o adolescente la Orden o Resolución del Tribunal de Familia, que instruye el ingreso a la residencia, pues ningún ingreso puede realizarse sin instrucción expresa del Tribunal de Familia.

8.- La Bienvenida Simbólica y concretamente el ingreso a la residencia, donde pueden participar los adultos que le acompañan. Se permitirá que los NNA ingresen con los objetos que quieran mantener consigo en la residencia, tales como juguetes, libros u otros, aunque resguardando que no representen ningún tipo de riesgo para ellos o la población atendida en la residencia.

*No se determina en el protocolo, pero es en este paso cuando el celular del menor es retenido a lo largo de su estancia en la residencia. Su conexión directa con el entorno conocido es removido.

9.- Se sugiere la entrega al niño, niña o adolescente, de acuerdo a su edad y características, de un regalo que contribuya a estimularlo y que represente que se le recibe con agrado y cariño, como por ejemplo, un juguete, una tarjeta de bienvenida, un afiche con los derechos, chocolates, flores, un peluche, u otro considerando su edad y otras características.

*Esta entrega de un regalo contribuye el efecto de "objeto de apego tradicional" que disminuye el trauma.

10.- Se despide del familiar. Este no puede ingresar más allá de la recepción.

*Surge el sentimiento de culpa, de castigo ya que piensan que son ellos los responsables de la separación. Además que la principal pregunta revelado en los casos expuestos es "¿Cuánto tiempo tendré que estar acá?"

11. Se sugiere realizar contención del NNA, acogiendo sus inquietudes y sentimientos.

**SENTIMIENTOS: ANGUSTIA, CULPA, MIEDO, DES-
CONFIANZA**



_ journey map protocolo _

QUIEBRE_

Es aquí cuando el protocolo más que una intervención amigable, resulta en un trauma complejo, tal como lo denomina Felipe Lecannelier. Su efecto en el perfil psicológico del NNA tiene repercusiones en su futuro y forma de relacionarse con los demás, además de afectar su desarrollo cognitiva y físico. Luego de la despedida:

Día 1:

11. Se sugiere realizar contención del NNA, acogiendo sus inquietudes y sentimientos, otorgándoles un contexto de seguridad en términos afectivos, cognitivos y espaciales, con actitud empática y cercana. Los casos explicados van desde el llanto continuo o miedo

11. Se verifica el estado de satisfacción de necesidades básicas.

12. Se le muestra su dormitorio y los lugares de uso común (las piezas son compartidas)

13. Se hace entrega de artículos de aseo personal , y de muda y ropa de ser necesario.

Semana 1:

14. Debido a que el menor tiene el derecho a la educación, debe ser ingresado a un colegio para retomar o reforzar sus estudios.

*El quiebre de lo conocido a lo desconocido es en todos los ámbitos, tanto familiar, hogar, espacio y colegio. Ese quiebre total produce aislamiento de lo conocido en el niño, sintiéndose solo y abandonado.

Mes 1:

15. Evaluaciones consecutivas del DAM realizadas por un especialista y un trabajador social, para determinar su tiempo de estadía resultando en un diagnóstico psico-social del menor. Las entrevistas son técnicas y formuladas (igual para todo niño, a forma de relleno de información).

*Lo se corroboró es que el proceso es más largo que un mes. Puede extenderse hasta 6 meses. La incertidumbre de no saber cuanto tiempo estarán genera en el niño el sentimiento de abandono y de que no volverá nunca, afectando su reinserción en la familia debido a que quedan crónicamente activados en el miedo al abandono y la desconfianza.

*El cierre emocional desconecta al menor de su entorno y sus posibilidades de conectar. La misión de observación del SENAME reveló que la convivencia entre los menores es difícil. El cierre emocional hace aun mas complicado el vínculo.

SENTIMIENTOS: CRÓNICAMENTE ACTIVADOS AL MIEDO, BLOQUEO EMOCIONAL, INDIFERENCIA, DESCONFIANZA

3



_ post ingreso _

IMPACTO

DESCONFIANZA CRÓNICA_

Exponiendo las herramientas aprendidas en la Escuela de Diseño y la utilidad hipotética de estas en el caso de ingreso, la especialista destacó el valor de objetos que estimulan interacción como motor de apertura, debido a una experiencia personal con las niñas de la Residencia. Puesto que existe la idea concebida de que compartir experiencias similares genera conexión entre desconocidos, el hogar buscó incentivar terapia grupal como medida. Las respuestas fueron similares: no. El nivel de desconfianza por su pasado, evita querer compartir su experiencia debido al miedo a que los “secretos” puedan llegar a ser revelados ante cualquier roce futuro con una compañera presente, por lo tanto las sesiones grupales fueron desechadas. Aun así, cuando las ingresadas mostraron interés en la habilidad de la psicóloga de tejer, estas comenzaron a visitar la oficina en grupo para internalizar y aprender la técnica. Esta simple acción logró el efecto de la terapia grupal. Las niñas comenzaron a abrirse entre ellas sin sentirse evaluadas, y casos donde ingresadas no eran capaces de hacer amigas, con este método lo lograron (Comunicación personal, 7 de mayo de 2018).

NULA APROPIACIÓN DEL ESPACIO_

Sumando a los factores ya mencionados, también afecta la integridad del niño la “ruptura de sus círculos con los espacios normales para su desarrollo, como por ejemplo el barrio, la escuela, sus amigos” (Unicef, 2005). Agregando el cambio drástico de estructura hogar, que cambia de ser reducido y familiar a una estructura masiva, el Consejo Nacional de la Infancia, sentenció que la capacidad no debe exceder el de las diez plazas por residencias, para así otorgar organización similar a una familia y poder “garantizar, también a través de proyectos personalizados, una conducción y un clima adecuados” (2017).

La Misión de Observación SENAME a cargo del INDH, dada a conocer el 2017, también busca crear una red de “sugerencias” respecto a este tema, tales como brindar la oportunidad de apropiación por parte de los residentes (individualización de la cama, habitaciones, pertenencias y objetos propios). Sugiere eliminar el sistema de usos comunes de prendas y calzado ya que atenta al sentido de pertenencia. El mismo estudio revela que el “37,2% de los dormitorios no se encuentran personalizados por los niños y niñas que les habitan, lo que atenta al desarrollo de su identidad y desarrollo (...) No existe nada que los identifique como una fotografía, o una pintura que ellos hayan creado” (2017). Tal como se presentó anteriormente, este factor fue observado durante el tour, revelando una nula apropiación de los espacios a pesar de que está permitido. Por medio de la entrevista se expresó la inquietud de la especialista ante el sentido ajeno al hogar, contrario a lo familiar (Comunicación personal, 7 de mayo de 2018). Otros factores del estudio del INDH, suman realidades inquietantes tales como la limitación de material lúdico que en varias residencias es controlado por el personal de trato directo, mostrando nula apropiación tanto de espacios y como de objetos.

PERFIL PSICOLÓGICO NNA EN RESIDENICA_

El 2017, Édison Llanes publicó “Mi infierno en el SENAME” a modo de crónica personal al ser uno de los adultos que en su infancia fue víctima del sistema_ “de una u otra forma debía vivir en este presente acosado por el pasado”, siendo la constante vivida dentro del SENAME. La razón que los sitúa ante la internalización es la de experiencias traumatizantes vividas dentro de su entorno familiar, que luego son expuestos a un nuevo quiebre para “sanar” y que re-traumatiza con el ingreso. El efecto producido puede llegar a ser causante de trastornos mentales en la adultez, ya que se afirma que tiene sus inicios en la infancia (Organización Mundial de la Salud, s.f). La OMS determina que las primeras manifestaciones de trastornos son a partir de los 14 años. Refiriéndose al hecho, el INDH en 2017 también generó la vinculación de trastornos con tendencias al suicidio, “un estudio en América Latina y El Caribe plantea que el riesgo de conductas suicidas comienza a los 10 años, con su tasa más alta a los 15



lta a los 15 años de edad” (Benjet, 2009), constituyéndose esto en la segunda causa de muerte entre jóvenes de 15 a 29 años (Organización Mundial de la Salud, s.f).

El mismo informe del INDH revela tendencias de cuadros depresivos en los residentes. Utilizando el marco de tres preguntas, resultando como sospecha de depresión cuando una o más de las interrogantes son afirmativas. Los resultados revelaron que el 48,5% se ha sentido cansada(o) o decaída(o), casi todos los días, el 50% dice que se ha sentido triste, deprimida(o) o pesimista, casi todos los días, y el 51,6% dice que siente que ya no disfruta o ha perdido interés por cosas o actividades que antes le resultaban agradables o entretenidas⁷. Es decir un 68,6% de los NNA mayores de 14 años presentan sintomatología sospechosa de depresión.

Esto se debe a la situación violenta de separación y las experiencias traumáticas en la propia residencia. “Los malos tratos, así como la ausencia de buenos tratos, provocan diferentes tipos de daño grave en los niños, aunque no siempre visibles: trastornos del apego y de la socialización, trastornos del estrés traumático de evolución crónica, traumatismos severos y alteración de los procesos resilientes” (UNICEF y SENAME 2010). Es esencial que los NNA reciban protección adecuada y oportuna, ya que de lo contrario, el sufrimiento se verá expresado por medio de comportamientos violentos, delincuencia, abusos sexuales, uso de drogas y alcohol (Sánchez, 2016).



7. Cabe destacar que estas preguntas sólo se hicieron a los NNA con 14 años o más, que corresponde a 157 niños y niñas (39,2%) del total entrevistados.



APEGO AMBIVALENTE_

A resultado de las visitas e entrevistas con Pamela Alarcón, psicóloga titular de la Residencia Hogar Nazareth, fue revelado que dentro del marco teórico psicológico son definidos como niños de apego ambivalente (Comunicación personal, 7 de mayo). Son NNA con fuerte deseo de intimidad, pero que debido a su inseguridad no logran confiar en los demás. Esto se debe a que sus padres o cuidadores, en los primeros 2 años de vida, estuvieron disponible física y emocionalmente de forma inconsistente (Luanne, 2006), imposibilitando la generación de vínculos profundos.

TRAUMA COMPLEJO_

Al perfil ambivalente se suma otro factor determinante: el trauma complejo. Según Felipe Lecannelier, Doctor(c) en Desarrollo Infantil y apego, experto nacional en Infancia, surge ésta nueva arista influyente, abordada en su reciente libro “El Trauma oculto en la infancia”. Esta arista denominada trauma complejo se experimenta al ser ingresado en una residencia, debido al quiebre con lo conocido. Esto genera que los NNA quedan crónicamente activados en el miedo, respondiendo con indiferencia y desconexión a su entorno, incapaces de generar vínculos. “El miedo al abandono va modelando la forma del niño para relacionarse con los otros y consigo mismo, que-



dando la herida interna en la mente y las emociones de que nunca los otros estarán para él, especialmente en momentos de dificultades. El miedo traumatizante al abandono se va convirtiendo en una desconfianza crónica hacia el cariño y la disponibilidad de los otros” (2018). Por otro lado, especificando la suma de apego ambivalente y trauma complejo, Lecannelier los define como personas que buscan apego de tipo indiscriminado, siendo más propensos a abusos o situaciones vulnerables, conocido como “trastornos reactivos de apego”. El autor los sitúa como “niños institucionalizados, que nacen en la selva (familia) y siguen posteriormente en otra selva (las residencias), suelen tener un tamaño corporal menor a los niños de su edad” (2018). Esto se debe al constante estímulo de estrés al que son sometidos por la angustia vivida, lo cual hace que liberen altos niveles de cortisol que terminan afectando las conexiones neuronales, deteriorando el crecimiento, el pensamiento abstracto, la regulación de emociones de forma adaptativa, capacidad de empatía y la relaciones sociales. “El estrés es fundamental para nuestra sobrevivencia, en aquellos casos donde se sobrecarga durante períodos prolongados de tiempo, termina afectando la salud física y cerebral” (Lecannelier, 2018). Por otro lado también estos efectos son postulados por una investigación a cargo de Wood Johnson Foundation en el año 2013, la cual reveló los efectos de los niños ACE⁸, siendo aquellos que o han sufrido abuso físico, emocional o sexual, o fueron víctimas de negligencia física o emocional, o se desenvuelven en un hogar disfuncional (enfermedad mental, cuidador encarcelado, tratamiento cuidador violento físicamente, abuso de sustancias y divorcio). La investigación muestra posibles resultados, tanto de comportamientos (falta de actividad emocional, alcoholismo, uso de drogas, inconsistente en el trabajo), o riesgos directamente físicos o mentales (obesidad severa, diabetes, depresión, intentos de suicidios, ITS, enfermedades al corazón, cáncer, infarto cerebral, etc.)

Es así como los NNA son sometidos a una realidad que por un lado, busca ayudarlos y capacitarlos, pero por el otro los re-traumatiza aun más. De no ser así, la Misión de Observación del INDH no habría revelado que el 71,6% señala que tiene ganas de arrancarse de la residencia, o que un 50,3% refiere que otros niños lo molestan, o tal como se corroboró respecto al Protocolo, a pesar de haber un 82,5% que sabe por qué está en la residencia, la cifra baja al 35,3% cuando se les pregunta si sabe hasta cuándo estarán en la residencia (2017). Realmente debería ser motor de acción “Los niños primeros”¹¹.

8. ACE: Adversed Childhood experience.

9. Frase celebre de actual Presidente Piñera ante la iniciativa de la Mesa de la Infancia.

_ regalo de bienvenida _

PSICOLOGÍA POSITIVA

LA GRATITUD_

En el 2002, se desarrolló un estudio respecto a posibles herramientas para equilibrar los 5 factores de personalidad¹² hacia una tendencia positiva. Estos factores (estabilidad emocional, la extroversión, la franqueza, la simpatía y la escrupulosidad) determinan un modelo de personalidad psicológica en la persona, que resulta en un tipo de relación psicosocial, emocional y cognitiva. El estudio decretó que la “gratitud” no se reduce como factor de personalidad, pero sí como una de las principales herramientas para equilibrar un estatus negativo a uno positivo. Por ejemplo, gracias al sentimiento de gratitud, se puede moldear una personalidad de factor desconfiado a confiado, reservado a afectuoso, entre otros (McCullough, Emmons y Tsang, 2002). Esto se debe a que el sentimiento mencionado es esencial para desarrollar y mantener niveles adecuados de bienestar emocional, satisfacción y calidad de vida, o contrarrestar la depresión, traumas, abandono, etc. En efecto, la gratitud es una comprobada herramienta de gran eficiencia ante emociones similares a las de la traumática experiencia de internalización de NNA en residencias de acogida.

PARA RECONOCER LA GRATITUD COMO EFECTIVA SE DEBEN EFECTUAR 2 CONDICIONES:

1º La persona/ menor debe percibir aquello con que ha sido beneficiado como algo con valor: mientras más importante sea para sí mismo lo que ha recibido, mayor nivel de agradecimiento.

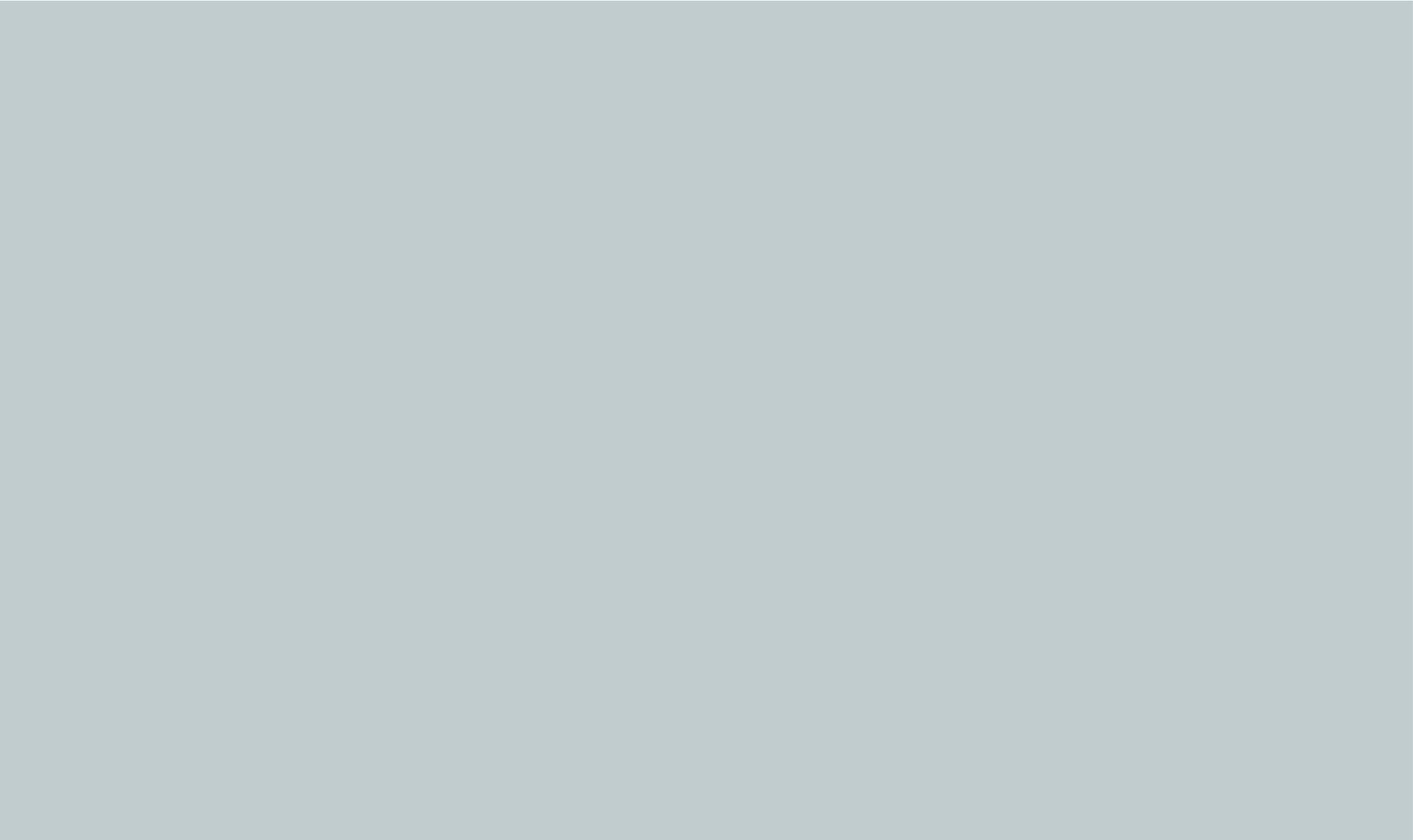
2º Que el receptor reconozca al agente que lo ha beneficiado.



Estas 2 condiciones son claves para lograr el sentimiento, ya que se define cómo “el estado afectivo-cognitivo típicamente asociado a la percepción de que uno ha recibido un beneficio personal que no es merecido ni ganado, que se debe a las buenas intenciones de otra persona” (Emmons y McCullough, 2003), derribando la desconfianza posible entre emisor y el receptor. Aun así, su verdadera efectividad está en que se perciba el beneficio como un regalo: “la cognición de que podría no haber recibido este beneficio y que, por lo tanto, he sido beneficiado de un modo gratuito, transforma el reconocimiento de una posesión cualquiera en una vivencia de gratitud (Moyano, 2010). En otras palabras, la respuesta clave es el regalo. Si es retomado lo mencionado anteriormente como objeto de apego tradicional, el estudio suma mayor efectividad ante la situación expuesta en ésta tesis. Y por otro lado, se vincula positivamente a la iniciativa ya propiamente expuesta en el protocolo: El regalo de bienvenida.

FORMULACIÓN

PROBLEMA
OPORTUNIDAD
FORMULACIÓN DEL PROYECTO
CONTEXTO
USUARIO



_ problemática _

SUGERENCIA INCUMPLIDA

Nuestro país cuenta actualmente con 6.656 niños, niñas y adolescentes en residencias bajo sistema de protección del SENAME (Compromiso País, 2018). Sin embargo, más que una medida de protección, significa un quiebre con lo conocido denominado trauma complejo, lo cual determina un perfil psicológico con impactos negativos en su presente y futuro.

Tanto como la esfera nacional como internacional, se está recapitulando la internalización como una medida errónea debido a los efectos que esta conlleva en los NNA. Inicialmente busca acoger y proteger a menores con apego ambivalente debido a núcleos familiares complicados que vulneran sus derechos. Pero el ingreso significa, en primer lugar, vulnera otros derechos propios de los niños, y segundo, revelado por medio de la Misión de Observación SENAME y estudio personal de campo, la experiencia es en sí traumática,

Asimismo, en este contexto se logró observar que el inicio del trauma comienza en el ingreso a la residencia, debido a que su naturaleza técnica deja de lado la empatía hacia la percepción del menor a nivel protocolar (sugerencias incumplidas). La causa de su incumplimientos se debe a que no son obligatorias. De la mano con la experiencia futura dentro de la residencia, el protocolo de ingreso es el inicio y la causante inicial del trauma complejo.

El ingreso desenlaza en cambios drásticos de personalidad aun más complejos que los causados por su entorno familiar, dado que es un proceso de re-traumatización que suma trauma sobre otro trauma. Esto afecta su estadía futura. La sensación de castigo se revela en un angustia inminente que produce desconexión con el entorno, afectando su salud emocional y física, y la posible reinserción familiar (o creación de nuevos vínculos). Atendiendo a estas problemáticas, surge mi inquietud por investigar las sugerencias incumplidas y las oportunidades de diseño como respuesta.

_ oportunidad _

DISMINUCIÓN DEL TRAUMA

El contexto de ingreso está marcado por angustia debido a la falta de comprensión de la situación por parte del menor, lo que resulta en sentimientos de culpa y castigo. El protocolo no abarca de forma obligatoria la percepción del NNA al ser internalizado, y luego de investigar los beneficios de las sugerencias dentro del documento oficial, se destacó una principalmente por su impacto a largo plazo (de ser cumplida). Esta sugiere recibir al menor con un regalo/juguete propia a su edad, pero al no ser obligatorio no siempre se cumple. Esta acción se denomina como objeto transicional según la teoría de Winnicott, ya que el menor deposita cierto apego en el objeto material, construyendo una área intermedia entre el mismo y la realidad vivida, disminuyendo así el trauma.

Así mismo, por medio de investigación se reveló que acciones interactivas, tales como tejer, son estimuladores de vínculos y apertura, superando la experiencia de terapia grupal. La oportunidad de investigar otras actividades con semejante efecto, puede aumentar la valorización de la experiencia y resultar también, en un equilibrio positivo de los 5 factores de la personalidad.

Sumando los factores, existe la oportunidad de crear una experiencia amigable y empática, generando un **punto intersector** de apego tradicional entre el entorno familiar y el desconocido, facilitando la creación de vínculos con esta "nueva familia" durante el primer mes de ingreso, para así disminuir la eventual angustia y/o ansiedad ante el cambio traumático experimentado.

_ QUÉ _

Diseño de una experiencia por medio de un kit de acompañamiento que disminuye el trauma del niño, niña y adolescente de ser ingresado a un residencia de protección SENAME, utilizando recursos de apego transicional y expresión interactiva que permitan la inmersión en vínculos y apego ante el cambio experimentado.

_ PARA QUÉ _

Por medio de la experiencia se faciliten interacciones amigables de expresión y empatía que supriman las limitaciones de apego e incentiven vínculos extra-familiares, para así disminuir eventual angustia y/o ansiedad ante el cambio experimentado, posibilitando relaciones estables de apoyo y amor propio en el futuro.

_ POR QUÉ _

El NNA ingresado presenta miedo al abandono como consecuencia al trauma complejo vivido, recreando una naturaleza vulnerada atendida en el Protocolo de ingreso del SENAME por medio de sugerencia que en la realidad no son ejecutadas. El diseño, con sus herramientas y lenguaje, puede estimular por medio de recursos formales interactivos, el apego extrafamiliar y la apertura emocional como herramienta de compensación a la realidad futura.

OBJETIVO GENERAL_

Facilitar la adaptación de cada NNA con un kit de obsequios en el primer mes de ingreso a la residencia de protección SENAME, utilizando objetos interactivos que abarquen los sentidos para disminuir eventual angustia y/o ansiedad ante el cambio experimentado en su forma de vida.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS_

Disminuir niveles de angustia en el momento de ingreso por medio de los obsequios del kit y su secuencia.

Disminuir índices de depresión en las residencias a través de elementos de apertura según sexo y edad

Aumentar vínculos en las residencias por medio de estímulos sensoriales atrayentes apropiables según sexo y edad.

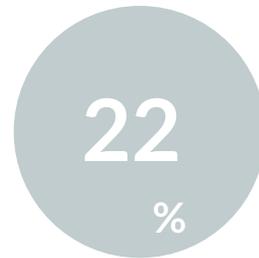
Aumentar índices de apropiación a través de material personalizable único como objeto de apego transicional.

CARÁCTER DEL PROYECTO_

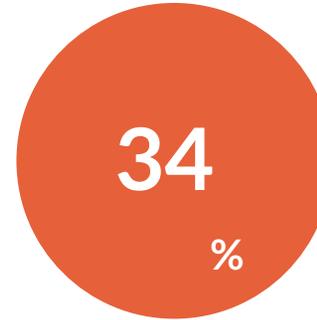
El objetivo de este proyecto es generar un kit de obsequios que cumplan la función de disminuir el trauma, por medio de la empatía, el apego tradicional y la expresión emocional el cual gracias a su valor estético, funcional y dinámico, genere interés y novedad en el menor de hoy.

Por otro lado, tiene como objetivo otorgarle valor a la experiencia y así disminuir el trauma. Es así, como se quiere lograr diseñar productos que: por un lado destaquen por su narrativa según la edad, y por otro, sean elementos deseables y evocadores, aumentando el sentido de gratitud ante el regalo.

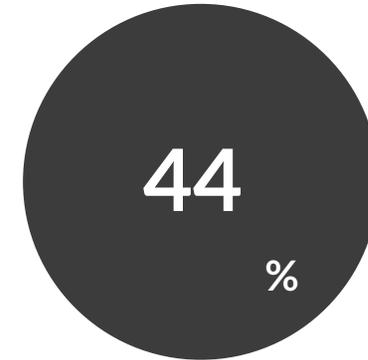
TIPOS DE CENTROS SEGÚN POBLACION RESIDENTE POR SEXO (%)

_CON
TEXTO

MASCULINOS



FEMENINOS



MIXTOS

Tal como especifica el Anuario Oficial del SENAME del año 2017, el recuento total de Residencias equivale a 251 Residencias, 11 CREAD (2 en procesos de cierre) y 240 OCAS. Su naturaleza como residencias se determina en su administración, ya sea directa del sename o privada por medio de fundaciones y ONG. Pero la principal diferencia esta en sus plazas de acogida, variando en los CREAD entre 80 a 120 cupos, y en los OCAS en no más de 50 cupos. Lejos de simular lo más cercano a una familia. Respecto a la distribución según sexo, la mayoría de los centros son mixtos. Los menores no representa diferencia cognitiva entre géneros, pero sí resulta en una problemática en el inicio de la pubertad y en la deficiente educación sexual (Comunicación personal, 7 de mayo de 2018). Aun así, el foco

de interés en el contexto residencial se limita específicamente al ingreso, ya que es similar en todo tipo de centro. El verdadero trauma es ser separado del entorno familiar sin saber la causa real, el tiempo de estadía y la imposición de reglas (ver Journey Map pag. 19, 20 y 21). Tal como fue mencionado, la tendencia de estadía va entre meses a 5 años en un contexto de quiebre familiar, abandono, desconfianza, competencia de jerarquía dentro de la residencia y nula apropiación, como respuesta al la suma del trauma complejo sobre su perfil de apego ambivalente. El contexto de ingreso es el motor de inicio de la traumatización, afectando el presente y el futuro de los NNA.

**Porcentaje calculado sobre 151 centros con datos válidos
Fuente: Instrumento Individual INDH (2017)*

El proyecto se inserta en el contexto de las residencias, en donde se pueden encontrar diversos tipos de residentes según sus causas de ingresos y tipos de programas de protección, pero el usuario final del kit sename se conforma en 3 categorías, focalizándose en el menor vulnerable y no el infractor de la ley.

USARIO

CATEGORÍA 1

1° INFANCIA (0-5 AÑOS)

- RPL - Residencia de Protección para Lactantes 46
- RPP - Residencia de Protección para Preescolares 127
- RLP - Residencia de Protección para Lactantes y Preescolares (con Programa) 404

Total 577 niños y niñas 1° infancia

2° INFANCIA (6-12 AÑOS)

CATEGORÍA 2

ADOLESCENCIA (13-18 AÑOS)

CATEGORÍA 3

- RPM** - Residencia de Protección para Mayores 717
- RSP - Residencias Especializadas con Programa 114
- REN - Residencia Especializada 38
- REM - Residencia Protección para Mayores con Programa 908
- RMA - Residencia con Protección para Madres Adolescentes con Programa 89
- RPA - Residencia de Protección para Madres Adolescentes 70

Total 1.936 niños y niñas 2° infancia y adolescencia.



TRAMO ETARIO RESIDENTES (%)



**_ USA
RIO _**

Fuente: Anuario SENAME 2017

En el último anuario publicado por el SENAME se revela un alto ingreso localizado en el rango de edad propio de la segunda infancia. Si se revisa anuarios de los últimos años, este patrón se repite. Más del 50% total de la población residente del SENAME tiene entre 6 a 12 años. Es así, que por méritos de esta tesis e investigación, se centro la propuesta de diseño específicamente en este grupo etario, que en primer lugar, son la mayoría, y dos, son el punto medio entre los lactantes y preescolares y adolescentes, rescatando características de ambos grupos etarios al ser la transición entre los ambas.

II INFANCIA_

TEORÍA DE PIAGET

_Inicia el reconocimiento causa-efecto y la transformaciones de las cosas.

_Comienzan a sacar conclusiones y formular teorías
_Mejora la memorización de cosas
_Actividad mental interna que le permite al niño modificar y reorganizar sus imágenes y símbolos
_Aparece la intuición que permite decodificar los estímulos del ambiente con más herramientas
_Disminuye omnipotencia y comienza a ser consciente de los sentimientos del otro.

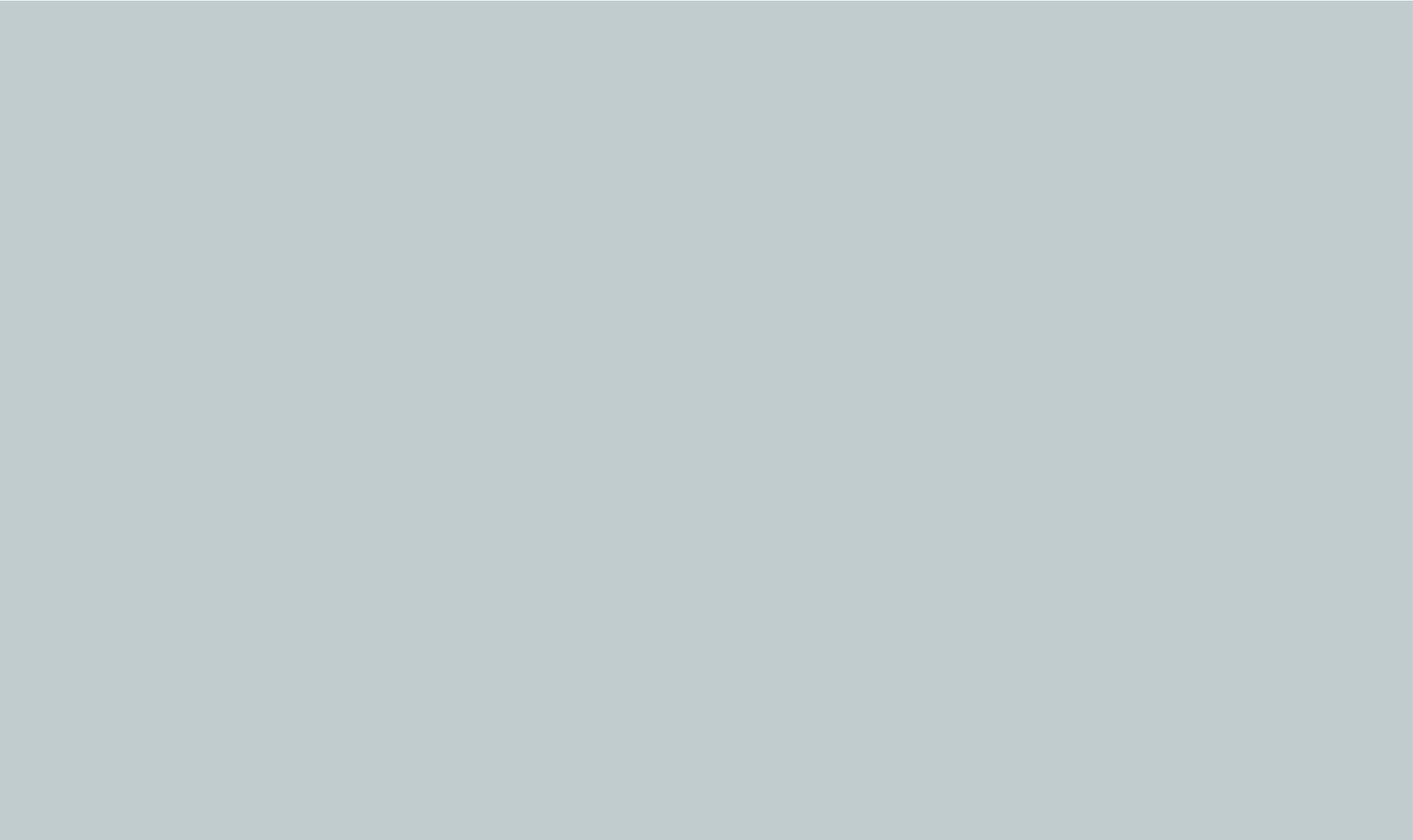
TEORÍA DE ERIKSON

_Interés genuino por el funcionamiento de las cosas
_Búsqueda de realizar las actividades por sí mismos.

ANTECEDENTES REFERENTES

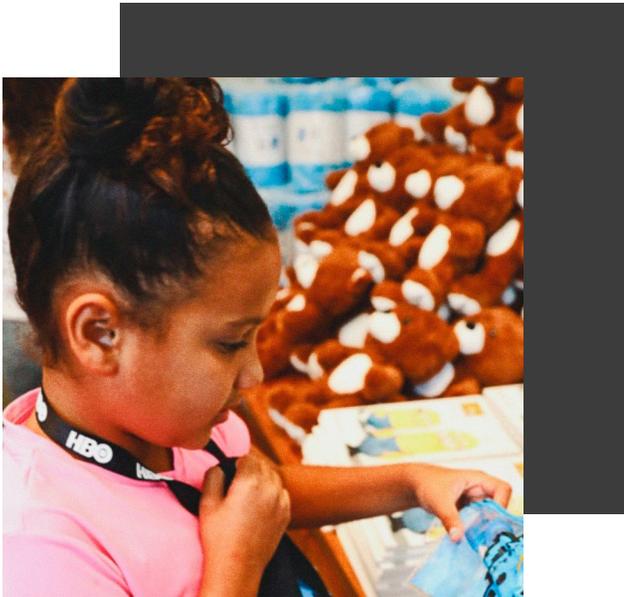


A NIVEL INTERNACIONAL
INTERÉS PÓLITICOS NACIONAL
ELEMENTOS DE EMPATÍA Y CREATIVOS



KIT TOOL

Se tomaron estos referentes y antecedentes, que a pesar de ser diseños con distintos objetivos, todos logran abstraer vincular con una necesidad por medio de una serie de elementos.



THE GIVE BACK BOX_ EE.UU.

ONG sin fines de lucro que busca cambiar la forma en que los niños experimentan el sistema de residencias por medio de una caja de regalos personalizable. Se destaca como un antecedente debido a la similitud de usuario y su formato de obsequio personalizable para atender la problemática de mejorar la experiencia de residencia.

- Referentes y antecedentes internacionales
- Referentes y antecedentes de interés político nacional
- Referentes y antecedentes de empatía y creativos



PROGRAMA AL RECIÉN NACIDO_Chile

Set de implementos entregado a todos los niños y niñas que nacen en Hospitales de la red pública de salud. Cada elemento está vinculado a una necesidad o mejora de recursos presentes en madres de bajos recursos. Uno de los principales aspectos positivos del proyecto es como refleja un interés político ante iniciativas sociales vinculadas al diseño y su experiencia.



A LA QUIMIO CON MI SIMIO_Chile

Este Kit hace menos traumática la experiencia de la quimioterapia en menores, utilizando el simple recurso de un personaje (mono) para conectar con el niño/niña. Las decisiones de diseño vinculan la realidad por medio de un peluche, juegos y un cuento para explicar de forma paralela la experiencia real.

Estas referencias son tomadas, ya que dan cuenta de que existe a nivel de juguetes, interacciones personalizables, incorporándose en el mercado actual. Que por otra parte, cada uno de estos elementos, logra reflejar la personalidad del niño a través de distintos tamaños, formas e interacciones.

ELE MENTOS



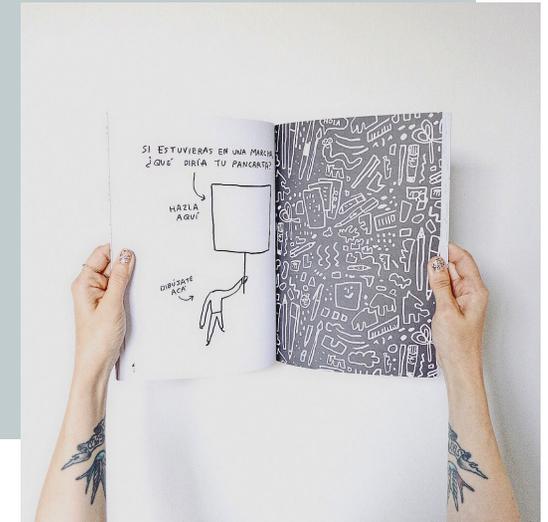
MIMONOMO_ Chile

Servicio de autodiseño de peluches personalizables por medio de opciones variables que se combinan en un peluche único. El servicio se ofrece por medio de un app que permite el juego con las combinaciones disponibles (mix&match) y la orden de compra con despacho a domicilio. El valor de la peluche está en la cooperación del diseño. Es único y propio.



MUÑECA MIL CARITAS_ De Mattel

A principios del año 2000, salió al mercado la muñeca mil caritas de la juguetería internacional De Mattel. Su propuesta de intervención se centraba en la cara y cambio de pelo. Se destaca debido a la simple interacción de dibujar que permite al usuario un sin fin de posibles acabados y completamente únicos. Se reconoce el valor de la personalización en un objeto.



EL LIBRO LIBRE_ Chile

Producto de diseño nacional a mano de la ilustradora CatalinaBu. La posibilidad de expresarse por un dibujo rellenable sin la necesidad de ser artista, es lo que busca la artista por medio de sus páginas. Una herramienta de expresión, pasatiempo y vinculación a las habilidades artísticas. Este producto se toma con referencia como posible motor de vínculo y expresión para los menores de las residencias.

INSPI RACIÓN

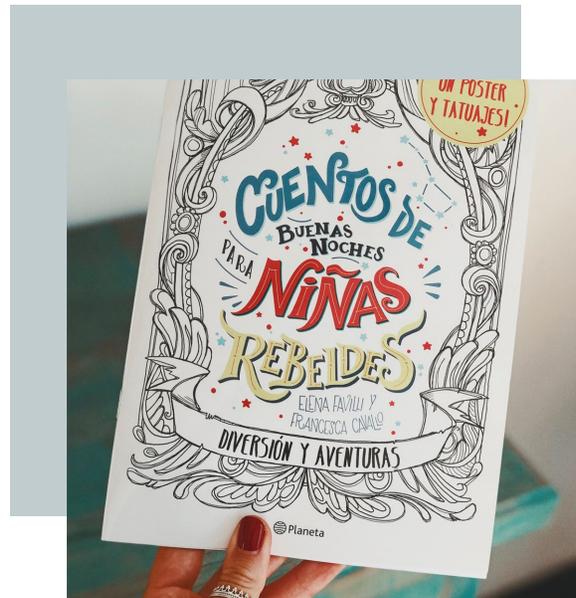


SUPER HEROIC_ EE.UU.

Iniciativa del diseñador Jason Mayden (Nike), que busca ayudar a cada niño a desenvolver sus “superpoderes” por medio de la narrativa de las zapatillas y su packaging. Inicialmente surgió la idea para motivar al hijo del diseñador luego de un cáncer. El resultado es llevado al mercado debido al poder de la imaginación como recurso para contruir niños con mayor motivación y fortaleza emocional. El aspecto que se quiere destacar es cómo un objeto puede influenciar emocionalmente al usuario gracias a su narrativa.

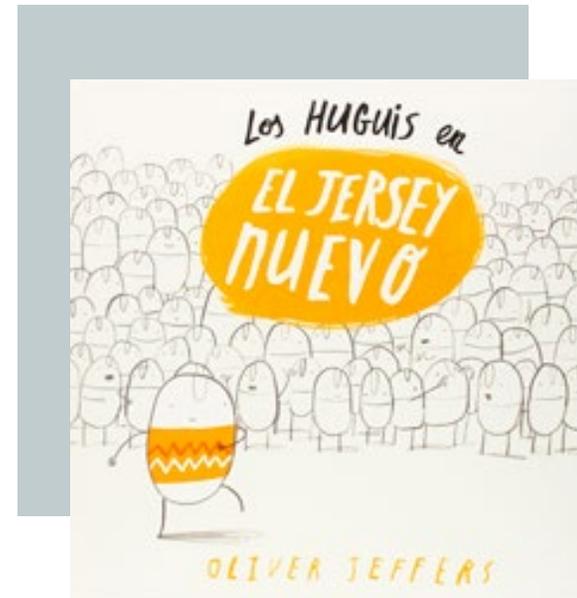
Se escogieron estas referencias, debido a que son productos de mano alzada, de calidad y novedosos, rescatando lo análogo híbrido y llevándolo al mercado contemporáneo, otorgándoles valor al uso de herramientas tanto análogas como digitales.

ESTÉTICOS



Cuentos de Buenas Noches para Niñas Rebeldes_ Chile

Francesca Cavallo Elena Favilli, dos ilustradoras que por medio de libros de cuentos y libretas de actividades para pintar buscan incentivar cultura y empoderamiento de la mujer en niñas. Por medio de la estética atrayente se vincula con el usuario, haciendo amigable la información.

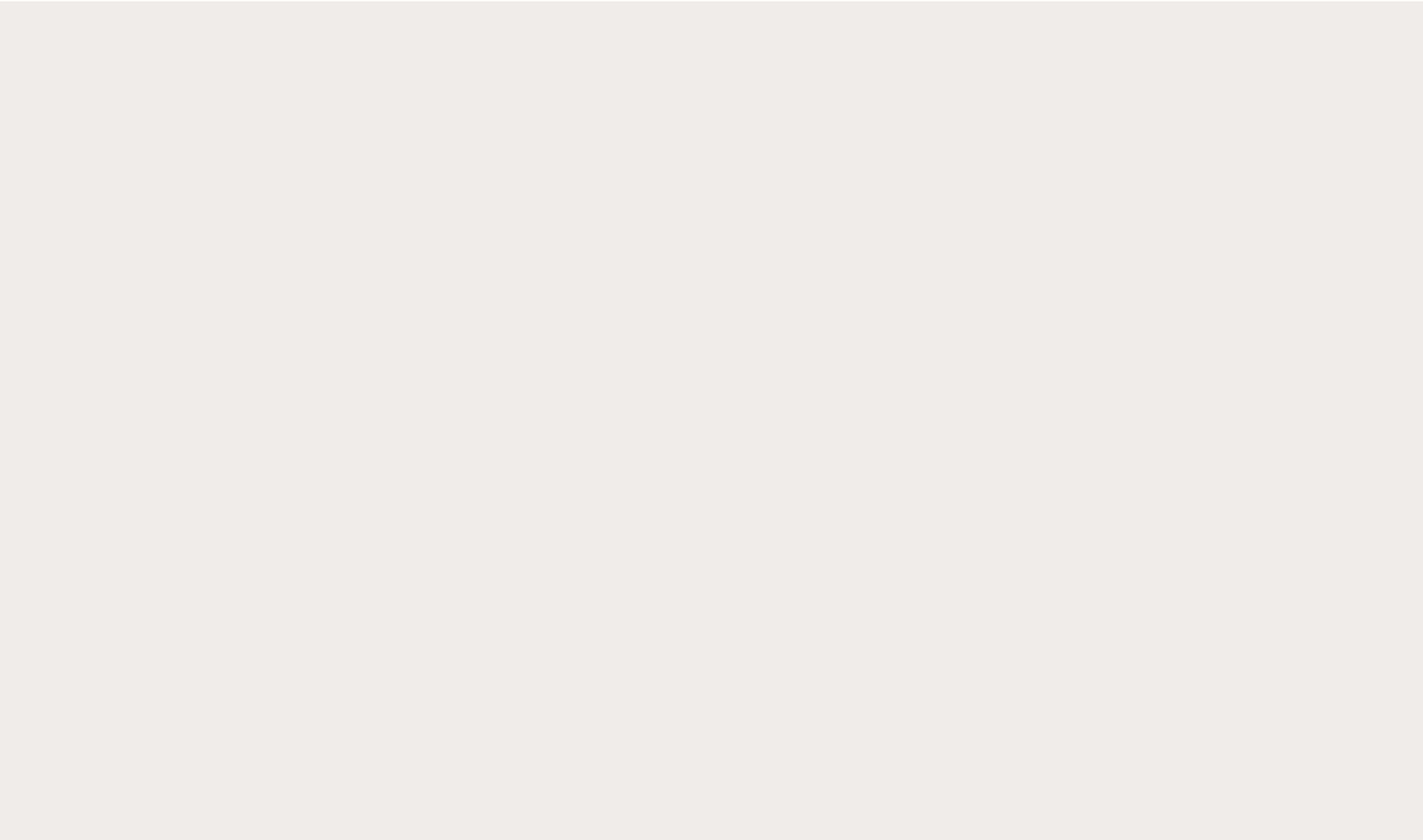


Oliver Jeffers_ Australia/ EE.UU.

Uno de los principales ilustradores de literatura infantil. Su técnicas son variadas pero representan la posibilidad de vincular las técnicas análogas con las digitales como resultado híbrido de diseño. Su referencia va en el punto estético y la narrativa cercana con el lector.

ATRIBUTOS
MAPAS DE EMPATÍA
DEFINICIÓN DEL PRODUCTO
DESARROLLO
TESTEO
PROPUESTA FINAL

DESARROLLO
PROYECTO



METODOLOGÍA

Se utilizarón recursos de DESIGN KIT by IDEO y herramientas aprendidas en la carrera de Diseño UC.

seminario

INVESTIGACIÓN

- Investigación
- **Visita**
Entrevista
- Investigación
- **Visita**
Guided Tour Residencia
- Atributos
- *Journey Map* actual
- Formulación del Proyecto

título

EXPERIMENTACIÓN

- Mapeo Usuario
- Definición de estímulos de apego
- **Testeo 1**
Card Sort
- Investigación 2º infancia
- Investigación mercado
- Definición de estímulos de apertura y expresión
- Prototipado rápido

IDEACIÓN

- Brainstorming experimentación
- Concepto Clave / personaje
- **Testeo 2**
2º prototipo
- Contrucción arquetipo
- Propuesta 01
- Selección interacciones
- *Journey Map* Kit

IMPLEMENTACIÓN

- *Partnership* Residencias
- **Testeo 3 y 4**
3º prototipo y storyboard
- Ciclo final de iteración
- CANVAS
- Verificación de Objetivos
- Propuesta Final 2º Infancia
- Planificación continuidad del proyecto

co-diseño y feedback especialistas



3 CATEGORÍAS:

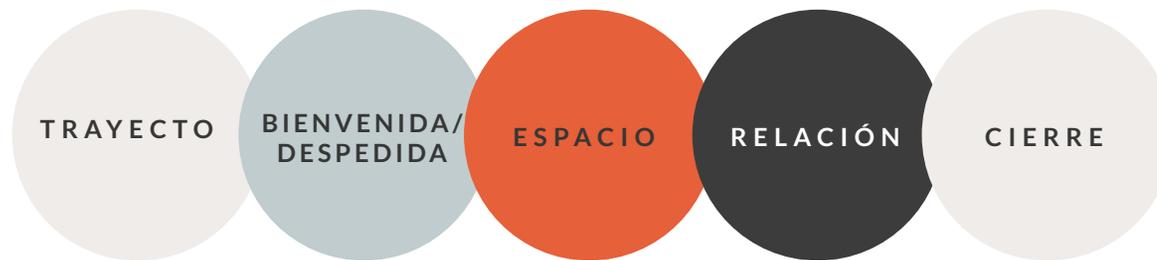
- KIT 1° INFANCIA
- KIT 2° INFANCIA *Propuesta Inicial*
- ADOLESCENCIA

_ 1 _

EXPERI MENTACIÓN

ATRIBUTOS_

Recapitulando la investigación durante seminario de buscó determinar los atributos claves del Kit a partir de los 5 puntos de contacto de la experiencia.



<i>Emoción primordial</i>	desconcierto	angustia	desapego	desconfianza	depresión
<i>Misión</i>	Explicación amigable	Apego transicional	Intervención	Expresión	Amor propio
<i>Atributo</i>	económico	apropiable	personalizable	estimulador	seguro
	<i>*Debido a la falta de especialista presente.</i>	<i>*Responder a la sugerencia del protocolo.</i>			

PRINCIPALES AMENZAS_

interior

La relación entre residentes no es idílica. Según la Misión de Observación del SENAME, más del 50% dice sufrir de bullying.

exterior

La relación familiar se ve afectada debido al sentimiento de abandono que genera la experiencia de ingreso, además de que un 57% de los residentes se encuentra en un hogar en diferente comuna que las de sus familiares, bajando el número de visitas semanales. El desafío está en generar conexión emocional sin depender de las visitas.

MAPA DE EMPATÍA

MAPEO USUARIOS_

Tal como se mencionó, la propuesta inicial se realizará respecto a la 2° infancia como usuario final. Aun así el mapeo de usuario representa también un análisis etario global, ya que las diferencias entre edades es mínima. y el trauma complejo es similar.

*El foco de investigación y diseño se tomó desde la perspectiva del niño vulnerado y no el de infractor de la ley.



MENOR EN RESIDENCIA
de 6 a 12 años

¿QUÉ PIENSA?

El menor piensa que esta siendo castigado y abandonado. Que ser ingresado es su culpa

¿QUÉ SIENTE?

Miedo y angustia ante el abandono y la incertidumbre. El quiebre con lo familiar es permante. Tiene noción de que esta solo/a.

¿QUÉ HACE?

Se cierra emocionalmente, desconfiando del posible cariño de otros. Se refleja en poco apetito, poca energía y liberación excesiva de cortisol, afectando la salud física y emocional del menor.

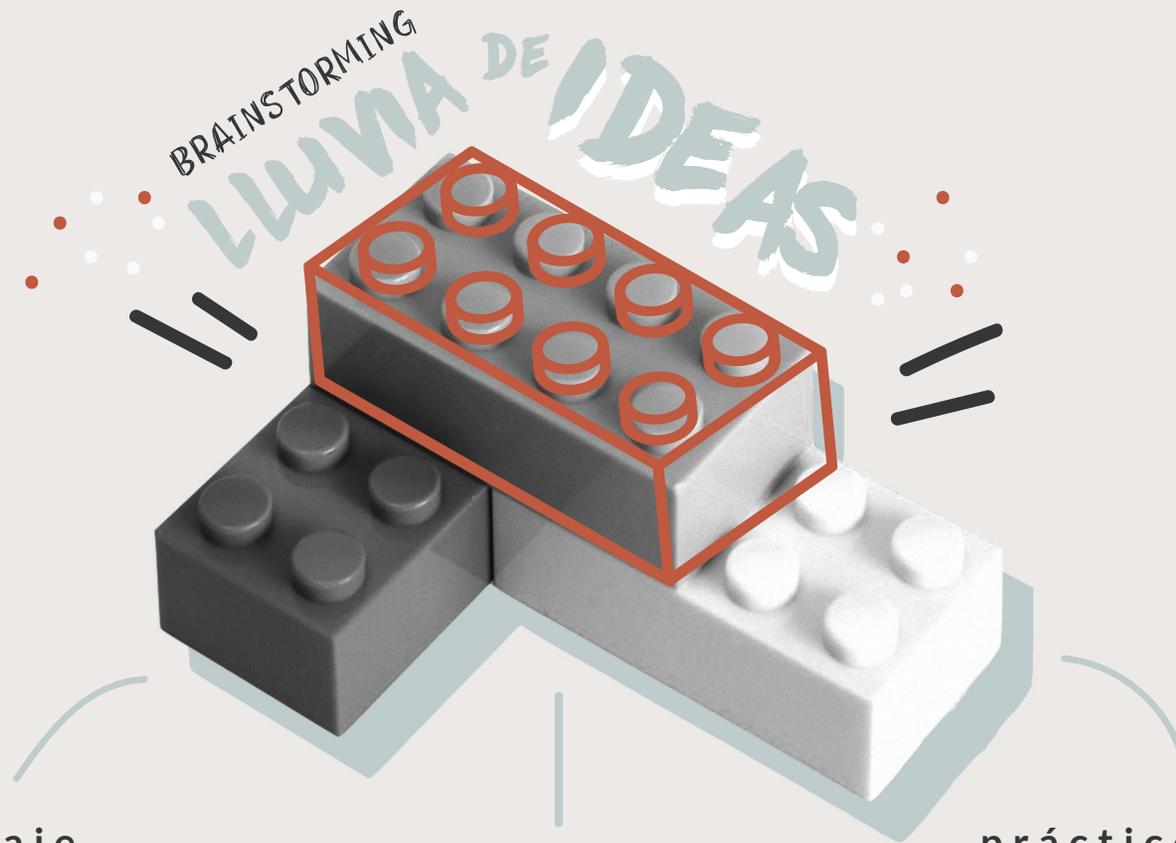
DEFINICIÓN PRODUCTO

ESTUDIO MERCADO JUGUETES 2° INFANCIA_

Con el fin de comprender la estética, narrativa y atributos desables para el usuario, se entrevistó a Francisca Cruz, administradora de ventas Falabella, sección juguetería. En retail la característica con más ventas es la “hollywoodización” o la narrativa del personaje de moda del momento, pero aún así, hizo notar que en ferias de jugueterías internacionales cada vez se le está dando valor al entretenimiento clásico, debido a que “entre más simple sea el juguete, mayor la creatividad en el niño”.

VISITAS JUGUETERÍAS_

Además se visitó 4 jugueterías, una de diseño nacional y el resto reconocida por traer juguetes de calidad internacional. Éstas son: Casaldeas, Pichitún, Cuncúna y Carámba. Luego de las visitas en terreno se pudo concluir que el formato “set” de elementos es una tendencia y la presencia de una narrativa conductora siempre está presente, cómo lo son los set de detective, mago, *cartoons* de moda, entre otros.



_personaje

Para lograr una conexión tiene que ser deseable por parte del niño, que tenga una narrativa atrayente y que sea personalizable, reflejo del gusto propio. Que el menor sienta que es único.

Atributos: apropiable, personalizable y seguro.

_interactivo

La relación entre producto y el menor debe ser natural, no forzada. Responder directamente a los estímulos típicos para un niño de su edad. Es decir, insentivar el fenómeno causa-efecto y la decodificación de los estímulos como herramientas (Teoría de Piaget)

Atributos: personalizable, seguro, estimulador y económico.

_práctico

De ser un complemento al protocolo, buscando responder con empatía hacia el niño, debe ser práctico y fácil de manipular. Para incentivar su entrega también deberá responder a una de las necesidades básicas para no sobresaturar al menor con entrega de elementos, sumando valor narrativo a una acción que sí se cumple hoy en día como el cepillo de dientes.

Atributos: económico y apropiable.

_ CONEXIÓN POR MEDIO DE UN PERSONAJE _

OBJETO DE APEGO TRANSICIONAL _

Para lograr un objeto atrayente este debía responder a la tendencia de estar vinculado a una narrativa tal como sucede en los *cartoons*, películas o juegos propios de la 2º infancia. Es así, que el primer paso fue determinar el escenario para el personaje del kit, para lo cual fue necesario:

- Investigar narrativa de cartoons de moda tanto en literatura, juegos, películas y televisión.
Resultado: tendencia por mundos paralelos vinculados al cotidiano, como lo es el futuro, el pasado, realidades paralelas o otras galaxias.
- Rescatar los rasgos de los personajes principales del material investigado.
Resultado: tendencia por seres imaginarios, fantasiosos o híbridos amigo del ser humano.
- Identificar características propias del desenlace narrativo.
Resultado: tendencia por seres con habilidad extraordinaria pero con dificultad para tener éxito a la primera, o superheroes pero con errores humanos comunes. Es decir, menos idealización y más humanos.

*Testeo en usuario ampliado
a 2º infancia en general.*

TESTEO

01_

POSIBLES ESCENARIOS_

Card Sort by Design Kit

Por medio de amazon se pudo estudiar las tendencias de escenarios en la literatura de la 2º infanica. Se filtró con el criterio de escenario lejanos a la realidad real del niño, para evitar comparaciones hirientes en la narrativa del personaje.

Luego, el procedimiento fue el siguiente:

Impresión de las tres tarjetas.

- Mostrar las tarjetas al menor y que seleccionara el escenario que más le gustaba para aventuras extraordinarias y por qué.

RESULTADOS: 4 de 5 seleccionó el Universo como escenario

CONCLUSIONESS: entre menos conocimiento del escenario, mayor imaginación.



_ ESTÍMULOS _

MÁS CREATIVIDAD _

Se debía encontrar el medio para cambiar el estado emocional del menor al ser ingresado, y en los días siguientes. Tal como se mencionó en el marco teórico, la acción de recibir un regalo resulta en gratitud, equilibrando positivamente los 5 factores de la personalidad. Además, estudios a cargo del psicólogo Kenneth Ginsburg M.D., revelan que el juego imaginativo es un herramienta efectiva en los niños para enfrentar miedos y superar desafíos siendo conclusivo incentivar lo máximo posible la creatividad en el menor, tal como lo son los juguetes personalizables, artísticos, constructivos, etc. Además de ser objeto transicional de apego.

La creatividad se vincula directamente al atributo “personalizable” dado al kit. Este además de tener un valor psicológico, es también una estrategia de marketing sobre el usuario. Cada vez se observa mayores servicios que permiten codiseñar un producto para sumar valor. En este caso no se busca que el menor contrate un servicio, pero si se puede lograr mayor apropiación sobre el kit al usar ésta técnica.

MÉTODO PROYECTIVO _

Tal como sucede con la personalización de un objeto, sus beneficios se puede extrapolar a otras interacciones como lo son las actividades. Investigando el mercado de actividades para la 2º infancia, se destacó la acción de autorelleno, la cual incentiva al lector a participar teniendo un efecto similar a la personalización en el usuario debido a la intervención única y la estimulación de la imaginación y creatividad. Por otro lado, tan simple acción tiene un valor psicológico clave. Rellenar, dibujar y pintar son un estímulo de expresión personal, denominado método proyectivo de Freud.

Conclusiones: Más allá de un objeto, el kit debe responder a estímulos de creatividad en su totalidad, debido a sus beneficios emocionales.

PROTOTIPO 01_

_personaje

- Objetivo: juguete que fuera "como tú para tí"
- Experimentación: formas bases simples que fueran fácil de agarrar y manipular.
- Resultado: el "KOMOTI". Un ser imaginario que vive en el espacio pero debido a que su planeta esta en crisis, debe dejar a su familia atrás y vivir aventuras en otras galaxias desconocidad donde irá descubriendo las herramientas necesarias para salvar a los suyos. En este aventura conocerá el valor de la amistad, compartí, e confiar, etc.



_ 2 _

IDEA CIÓN

BRAINSTORMING EXPERIMENTACIÓN_

Recapitulando los resultados dado a lo largo de la etapa de experimentación se determinó que elementos e interacción para cada situación del ingreso .

día 1



TRAYECTO

- Disminuir incertidumbre
- Usar historia del Komoti como herramienta de explicación
- Libro álbum del Komoti

* El nivel de angustia es muy alto para captar la atención del menor por medio de un libro. Se concluyó con psicóloga (Pamela Alarcón) que una pantalla con material audiovisual es lo



BIENVENIDA/
DESPEDIDA

- Recibir el komoti a manos del familiar.
- Cuidadora entrega el resto de los elementos.

* La idea inicial era repartir el kit debido a los beneficios de que el menor vincule su gratitud a estos dos actores. Aún así acomplejaba el servicio, posibilitando mayores errores.

mes 1



TRANSICIÓN

- Utilizar el material didáctico complementario al komoti como herramienta de vínculo social, y como registro psicológico a evaluar.

* No es necesario forzar la interacción. Por medio de la experimentación salió a la luz otros beneficios del material, como la creatividad y la estabilidad emocional de expresar por medio del método proyectivo.

_TRAYECTO

PRE-KIT



Complemento Digital:
cortometraje.

Estímulo de endorfinas
como el chocolate.

KIT BIENVENIDA Y TRANSICION

Juguete ya existente
efectivo como los legos
para sumar efectividad al kit.



Komoti: juguete
personalizable.

Linterna para las
primeras noches (como respuesta al
dato revelado por el INDH: proble-
mas para dormir por miedo).



Elementos prácticos.



Material didáctico.



Diario personal.

PROTOTIPO 02_ _prototipa rápido



KOMOTIS

MATERIAL
DIDACTICO



TESTEO

02_

INTERACCIONES_

Rapid Prototyping by Design Kit

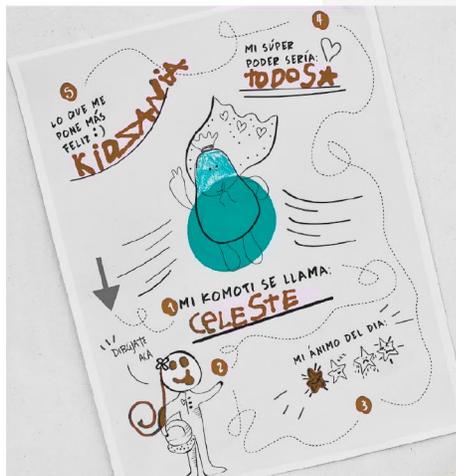
Por medio de tres prototipados rápidos se buscó determinar con un usuario ampliado si los elementos ideados respondían al lenguaje de su edad antes de continuar con la profundidad del diseño. Seleccionado lo más importante (el komoti y intervenciones tipo), se observó el nivel de entusiasmos y dedicación en el momento de intervenir, además de ir guiando con una serie de preguntas. Los elementos a testear fueron los siguientes

- 2 Komotis y la variación de partes para ver el interés de personalizar.
- Una hoja con 5 intervenciones tipo posibles para el material didáctico inspirados de referentes.
- Elemento ya existente en juguterías para comparar valorización de los usuarios respecto a lo desconocido, además de aportar al contenido galáctico seleccionado para el komoti luego del testeo 01.

* También se aprovechó de testear el packaging, utilizándolo como medio para guiar la historia del komoti.

T. 02_

DESARROLLO DEL PROYECTO



USUARIO AMPLIADO

con consentimiento informado de los padres

Victoria (9) y Laura (6)

Borja (6)

Trini (7)

Abril (10)

T. 02_

RESULTADOS_

Komoti y tubo:

- En los 5 casos testeados, el efecto del prototipo fue similar: interés. En Victoria, Laura y Borga resultó en que se hiperventilaran, y Trinidad y Abril, siendo niñas más tímidas, luego de comenzar las actividades comenzaron a interactuar comunicativamente.
- En caso de Laura y Victoria que se testeó en pareja, intercambiaron elementos entre sí.
- Los 5 casos vincularon al Komoti con un personaje familiar.
- El tubo generó interés, buena percepción en ambos sexos. Si se reveló dificultad en el leer el logo.
- Los 5 usuarios preguntaron si se podían quedar al komoti.

Hoja rellenable:

- Intuitivo, fácil de rellenar y rápido. Llamó la atención que en 2 casos se salieron de las instrucciones y comenzaron a pintar el dibujo del komoti.
- Laura (6) presentó dificultad de ortografía.

Láminas raspables de juguetería:

- Generó interés pero al ser un ejercicio más lento no lo completaron.

CONCLUSIONES_

Respecto al Komoti, resultó ser acertado para la edad, además de generar deseos de apropiación gracias a la personalización. No es necesario tanta complejidad de diseño pero sí enganches resistentes para dar durabilidad a la personificación. Buena recepción a la mezcla de materialidad blanda con dura.

En el caso de la hoja rellenable, se llegó a la conclusión de que debido a posibles dificultades de lectura según el nivel académico del menor, debía responder mayormente a dibujo y a pintar, o instrucciones simples.

El testeó 02 utilizó una muestra del usuario general, es decir niños y niñas de la 2° infancia. La principal consideración para siguientes testeos con usuarios específicos, debía ser la mencionada. Porcentajes considerables de niños en residencias SENAME necesitan reforzamiento académico al ingresar. El diseño debería tender a los 6 años más que los 12 años para no excluir debido a comprensión.

Respecto al tercer elemento a testear, con productos existentes, con mejor acabado y complejidad, solo respondía a una suma de elementos innecesarios ya que los dos primeros ítem ya generaban el interés necesario.

*El testeó del tubo desenlazó en corregir el logo y mejorar su legibilidad.

*Por medio del testeó se pudo concluir por un diseño unisex, debido a que no se presentaron mayores diferencias cromáticas.

_ NUEVO FOCO _

USO LIBRE

LIBERTAD DE LAS FORMAS CREATIVAS DEL KIT_

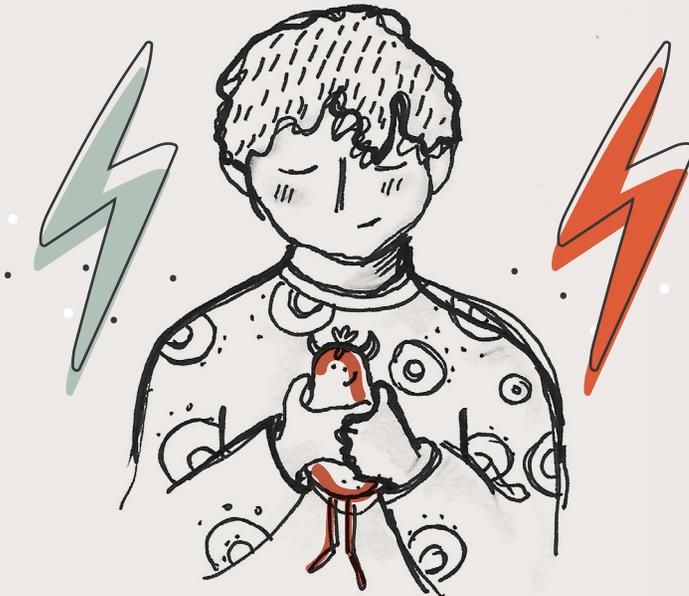
Luego del testeo, se comprobó los grados de creatividad necesarios para resolver las actividades. Frases como “mi komoti es un unicornio”, o “viaja por el espacio y con su bigoterraro puede comer hamburguesas sin parar”, revelan que simples herramientas expanden la imaginación del niño o niña. Entre mayor libertad, mayor imaginación y mayor intervenciones. Victoria pintó las estrellas de su komoti, Laura y Trinidad dibujaron más de lo instruido, Borja comenzó a jugar por la sala con su prototipo y Abril le puso su propio nombre ya que “es como yo”. Entre más libertad de desarrollo, mayor autenticidad, concluyendo en un kit con un mínimo de instrucciones guías pero no cómo única respuesta, dando paso a la iniciativa personal.



UN AMIGO
COMOTÚ
PARA TI

Laura (6)

!KON.O'GI



- + -

CO DISEÑO

FEEDBACK Y EVALUACIÓN DEL KIT_

Luego del segundo testeo, se realizaron iteraciones del diseño que resultaron en la propuesta 01 del kit. Para mayor evaluación, se presentó la propuesta a 4 especialistas de diferentes áreas involucradas. La evaluación llevó, en primer lugar, a determinar especificaciones del diseño propio. José Allard, tutor guía de la presente tesis, otorgó ideas claves para mejorar la creación del kit, tales como:

- Analizar posibles enganches de las partes del Komoti
- Simplificación del kit: unir el diario personal con las actividades, además de sugerir sumar una narrativa al cuento del Komoti (en el caso que el cortometraje no sea mostrado en el trayecto).
- Estrategias de continuidad y desarrollo del proyecto.

En segundo lugar, la sesiones de co-diseño llevaron a evaluar el impacto en convivencia del kit a largo plazo. Mariana Fulgueiras del centro de Política Pública UC, especialista en Diseño de Servicios, sugirió nuevos enfoques a testear:

- Testear que sucede cuando hay varios Komotis en un residencia
- Evaluar con cuidadoras de las residencias si el uso de la linterna es una ayuda para el menor o un elemento para desafiar las reglas al apagar las luces.



- + -

CO DISEÑO

En tercer lugar, fue necesario corroborar con Pamela Alarcón la propuesta del kit, debido a su conocimiento respecto al ingreso. Los años previos a trabajar como psicóloga titular, trabajó como psicóloga en los programas del DAM que evalúan las medidas necesarias para la protección del menor. Es así, como en una visita, se puede evaluar los elementos respecto a su conocimiento, determinando dos sugerencias:

- El uso de las actividades didácticas según el método proyectivo es una técnica usada comúnmente dentro de la residencia. Sugirió incluir la acción de pegar y construir, debido a que los menores muestran interés en “mezclar” acciones.
- Utilizar el cortometraje como un elemento complementario pero no dependiente del kit. Aseguró su eficiencia debido a que es un elemento distractor al trauma de la situación, más allá si el menor comprende el paralelismo de la historia.

En cuarto lugar, fue necesario corroborar la historia con 2 especialistas, Nicole Peebles, psicóloga y Camila del Solar, pedagoga básica, determinando así:

- 5 planetas por los 5 pasos de aceptación (reconocer, compartir, confiar, reconocer debilidades y fortaleza, y la respuesta: el amor propio)
- Incluir narrativa cercana, en primera persona

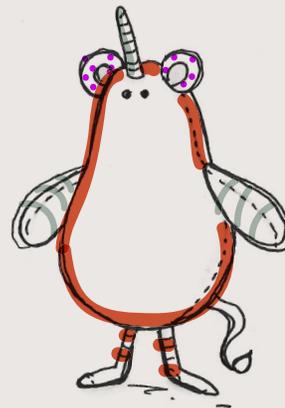
PROPUESTA 01.2

!KOMOTI



Linterna para 1eras noches (a evaluar)

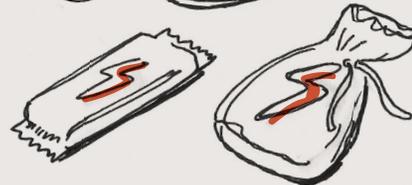
Packing manipulable para la mano de un niño (testeo O2)



Komoti (testeo O2 + a testear con menores residencia)



Libreta didáctica y historia (testeo O2 + a testear con menores residencia)



Barra galáctica/chocolate (a testear menores residencia)



Estuche con cepillo de dientes y pasta (aprobado por protocolo)

Partes del Komoti (testeo O2 + a testear con menores residencia)



!KOMOTI! -TALLER/TESTEO-

Testeo con usuario específico
en Residencias.

TESTEO

03/04_

TESTEO INTERACCIONES CLAVES_

Determinación de qué prototipar, storyboard y collage by Design Kit

Por medio de 4 prototipados se buscó determinar con usuarios específicos las 4 interacciones claves del kit Komoti para ver si éstas respondían al lenguaje de su edad y contexto. Se testeó con 2 residencias, una femenina (Hogar Las Creches) y otra masculina (Hogar Acógeme), gracias a una alianza con la Fundación Sembrar Futuro. Se observó el nivel de entusiasmos y dedicación, interacciones críticas, sus efecto anímico, además de rellenar un formulario breve sobre la experiencia. Los elementos a testear fueron los siguientes:

- Un storyboard para medir interés y eganche.
- El consumo de la barra galáctica y su reconocimiento como chocolate.
- Una libreta con 5 intervenciones tipo posibles para el material didáctico inspirados de referentes.
- Komotis por el total de niños/niñas + la variación de partes. El objetivo era medir el interés de personalizar y el grado de apropiación del menor.

* También se aprovechó de evaluar el uso de la linterna con las cuidadoras de las residencias.

TESTEO 03 (16 NIÑAS)
TESTEO 04 (8 NIÑOS)

1



STORYBOARD_

Breve introducción a la historia del Komoti por medio de un slide en un ipad.

resultados_

Al llegar los usuarios se encontraban hiper-ventilados. Al sacar la pantalla y comenzar la historia la concentración se fijo en esta.

conclusiones_

Se logra el efecto deseado , cumpliendo su propósito en el kit.

LIBRETA GALÁCTICA_

Con tan sólo 14 planas se buscó testar diferentes tipos de actividades didácticas claves para verificar el contenido total de la libreta y observar el grado de dedicación e interés del menor.

resultados_

Se observó como los usuarios testeados cumplieron con las instrucciones de la libreta. Varios casos extrapolaron a intervenir libremente otros elementos de la plana. El principal foco de interés analizado fue el caso de una menor que se encontraba llorando. Las voluntarias buscaban consolarla sin éxito. En el momento que se sugirió rellenar la libreta, la menor se limpió las lágrimas y comenzó a dibujar. Desde ese punto en adelante, el estado anímico se transformó a uno positivo.

conclusiones_

El cambio a un intervención libre logró el efecto deseado, pero con desenlaces variables. En algunos casos compartían sus creaciones, otros rellenaban tranquilamente en solitario, o hasta surgían ideas nuevas de intervención que se compartían.



*Captó la atención el grado de honestidad en las libretas. Específicamente, se observó en el planeta de las estrellas (planeta de la confianza), una tendencia por rellenar deseos respecto a sus familiares, como volver a verlos, que el padre fuera feliz, etc.



COLLAGE 3D_

Se ideó Komotis económicos para testear las interacciones propias del juguete, por medio de globos rellenos y láminas recortables de partes adheribles al Komoti.

resultados_

Se observó dedicación completa en crear sus Komotis, reflejando personalidades y gusto. Por ejemplo una de las menores decía ser "emo" (tribu urbano que destaca por lo melancólico y el uso del negro) y le pintó una boca de acuerdo a su estilo. O un menor con gusto por los robots personalizó por completo a su juguete con esa temática.

Respecto a la apropiación, en ambos casos el taller finalizó a la hora de almuerzo. En ningún caso un menor dejó su komoti atrás.

conclusiones_

Se logró el efecto deseado, cumpliendo su propósito en el kit.









!KOMOTI

conclusión general_

Escencial marcar los elementos del Komoti debido a que se observó tendencia a mentir, llevando a posibles roces futuros.

*Se aprovechó de evaluar el uso de la linterna con cuidadora de la residencia femenina. La consideró un recurso clave debido a que los primeros días los menores ingresados presentan mayor tendencia a miedo nocturno. Si podría llegar a ser un problema a largo plazo, pero se concluyó que si se evitaba el acceso al compartimiento de cambio de batería de la linterna está al tiempo dejaría de funcionar, evitando rebeldías cuando el menor se acomoda al hogar.



!KOM.O'PI
UN AMIGO COMO TÚ PARA TI

KOMOTI

DESARROLLO DEL PROYECTO





PREKIT_

A medida de pre-experiencia del Kit, tal como se ha mencionado, el cortometraje es complementario e independiente del Kit. Su interacción suma valor a la experiencia y sus pasos. Se ideó como un recurso clave pero reconociendo la dificultad de gestión de la situación. Es decir, de no ser mostrado, este no podía afectar la narrativa total del kit, pero sumar valorización de ser visto.

CORTO_ METRAJE



KOMOTI



01_ Luego del testeo 02 y la etapa inicial de ideación se llegó a la propuesta 01: Base blanda de fieltro con enganches de velcro en las accesorios de impresión 3D (rayables)

02_ Luego del testeo 03 y 04 se valoró la interacción de rayar la base interacción de rayar también (debido a que era un globo), ya que aporta personalidad y un diseño único e irrepetible del Komoti. Al rayarlo completo, el niño lo está firmando, evitando confusiones con el resto de los Komotis.

03_

ALIANZA FUNDACIÓN CREER_

03_CREER: *Esperanza tras las rejas*, es un proyecto de estudiantes de la Pontificia Universidad Católica que trabaja en conjunto con las reos de la cárcel femenina de San Joaquín. La alianza con el kit permitía la elaboración de la base blanda del komoti por medio de 3 costureras de la cárcel. La idea surgió como respuesta a que 3 de 4 reos estuvo en un residencia SENAME. Es decir, es crear para "el niño que fui."





RE DISEÑO KOMOTI_

04_Debido a la calidad baja del Komoti textil, se decidió priorizar la calidad antes que el "sentimiento". Apesar de tener una conotación al ser producido por las reas, el usuario valoriza mejores terminaciones y calidad de producción antes que su transfondo, ya que éste no sería valorizado. Es así como en conjunto con la empresa R3D se diseñó una estructura completa de impresión 3D, priorizando el diseño y producción, además de modificar el diseño aún mas atrayente para el niño de la edad. El trabajo en conjunto valorizó el diseño industrial del Komoti.



LIBRETA



_INTERVENCIÓN LIBRE

EVOLUCIÓN_

Debido a que el principal atributo de Kit es el de personalizar, la portada de la libreta no podía quedar atrás. En el testeo 03 y 04 se utilizó la segunda portada comprobando su aporte. El hecho de ser blanca posibilita mayor intervención al pintar y dibujar.

COMICS_

Se seleccionó la técnica del comics para contar la historia del Komoti debido a que este responde, en primer lugar, una mejor comprensión lectora en niños de menor edad debido a su relato secuencial y acompañamiento de imágenes. En segundo lugar favorece la secuencia argumental de la narración facilitando concentración. Tercero, tal como se menciona en el libro "El poder del Comics" de Scott Mccloud, la simplicación del dibujo a un *cartoons* hace universal su caracterización. Entre más simple el dibujo, mayor identificación con él. Además, de que no solo se observa. El cerebro genera el proceso de convertirnos en lo que observamos, apropiándose así de la historia ya que busca similitudes con la realidad.



ACTIVIDADES DIDÁCTICAS_

Tal como se mencionó, este responde al método proyectivo, además de incentivar la imaginación y la creatividad, lo cuál ya por sí trae beneficios (poder imaginativo para superar traumas). Estas varían entre responder, dibujar, pintar, plegar y pegar.

- Dibujos rellenables
- Dibujos con detalles para pintar
- Mandálas galácticas
- Escribir viñetas
- Rellenar formularios
- Seleccionar alternativas
- Dibujos compartidos
- Juegos clásicos como laberintos y “gato”.
- Calcomanías
- Origamis





ESTUCHE

PRÁCTICO_

Respondiendo al protocolo, se sumó a la entrega del cepillo de dientes un estuche de silicona rayable para guardar los utensilios de aseo, transformando así parte del protocolo en una acción personalizable.



ENDOFINAS Y
SEROTONINA_

Por medio del chocolate se busca estimular la serotonina, la cual si es deficiente se asocia con la depresión. Además de liberar endofinas. Estas se vinculan al bienestar. Esta viene con la narrativa de ser una barra galáctica que le da energía al Komoti en el momento que se siente solo y triste.

BARRA
GALÁCTICA



PACKAGING



CILINDRO_

Con la narrativa de ser el tubo supergaláctico del Komoti, este packaging se diseñó en función a ser novedoso (buscando alejarse de la típica caja pero aun así ser apilable). Además de responder a un diámetro que facilitará el agarre para el menor. Aun así se le sumó la correa como recurso de transporte contenedor de la totalidad del Kit. Los colores del packaging son la presentación inicial de la narrativa, siendo fundamental la estética galáctica. De todas formas, es personalizable, ya que éste debe ser marcado por medio del nombre y el dibujo personal.

En el caso del packaging de los lápices de la libreta, se buscó mantener la estética.

- + -

IDENTIDAD GRÁFICA

CONCEPTO_

La identidad visual hace referencia a la imagen que representará la marca ante el público y usuarios, reflejando la misión del Kit. Para esto se definieron conceptos claves: apego, conexión y dinamismo.

NAMMING_

Desde el principio del proceso creativo, se tuvo siempre presente la idea de que el nombre debía ser fácil de memorizar e iniciar con la letra K (reflejando que es KIT SE(n)AME). El principal objetivo de este proyecto es el objeto de apego transicional, que fuera personalizable y apropiable. Es decir “un amigo cómo tú para ti” surgiendo así la idea de que es “como tú”. Se reemplazó el “tú” por el “ti” debido a que es un obsequio “para ti”. Es así como surgió el namming “comoti”, reemplazando la “C” por una “K”.



01_



KOMUFI

La abstracción de las letras dificultaba la lectura del menor.

02_



KOMUFI

Al rellenar se cumplió la función de legibilidad, manteniendo la novedad de mantener secciones abiertas. Además el diseño permite ser un stencil ó fácil manipulación como lo es el corte láser.

_ isologo _

!KOM.O'FI

!KOM.O'FI.

!KOM.O'FI.

_ tipografías _

Fiestalogy Regular

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRST
VWXYZABCDEFGHIJKLMNÑOPQRST
UVWXYZ0123456789G!/?&/s()

DK Full Blast Regular

ABCDEFGHIJK LMNOPQRST
VWXYZa bcde fg hijk Lmnopq rest
uvwxyz01 236 78 9@!/?s()

_ paleta cromática _



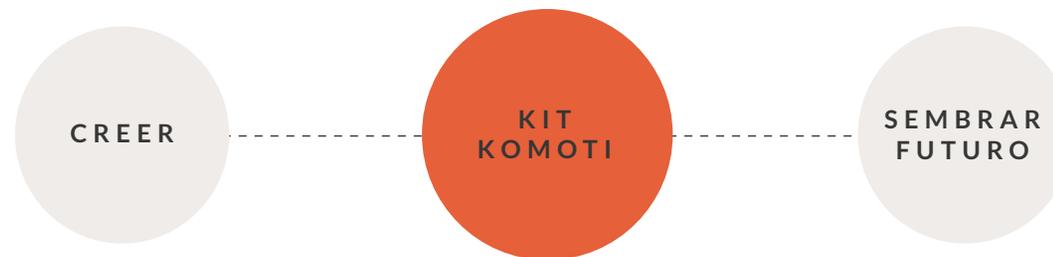
*Tanto la tipografía como la paleta cromática fueron seleccionados observando referentes propios de la 2ª infancia

_ 3 _

IMPLEMENTACIÓN

PARTNERSHIP/ ALIANZAS ESTRATÉGICAS_

Recapitulando los resultados dado a lo largo de la etapa de ideación se determinó 2 alianzas para el porceso de implemetación .



MANUFACTURA

CREER: Esperanza tras las rejas, es un proyecto de estudiantes de la Pontificia Universidad Católica que trabaja en conjunto con las reas de la cárcel femenina de San Joaquín. Su meta es dar asesoría legal además de gestionar la venta de productos manufacturados por las reas como un medio de ingreso. La alianza con el kit permitía la elaboración de la base blanda del komoti por medio de 3 costureras de la cárcel . Apesar de que en la propuesta final de Komoti se concluyó por la impresión total en 3d, esta alianza será evaluada durante el próximo año.

GESTIÓN

Diseño, testeo impacto, iteración y diseño de kit de categorías faltantes (1º Infancia y Adolescencia).

IMPLEMENTACIÓN

Según la metodología de continuidad del proyecto, se llegó a una alianza clave con la fundación Sembrar Futuro. Luego de los testeos (gracias a los vínculos de la fundación), se buscará evaluar con mayor profundidad el impacto del kit. Es por esto que durante el 2º trimestre del año 2019 se evaluará con especialista (psicóloga) sus efectos durante 4 meses en comunidad, y por lo menos en 1 caso de ingreso. Esta alianza otorgará peso a la propuesta, siendo más posible cumplir la meta de ser una iniciativa política gubernamental.



ESTRATEGIA_

Al ser una iniciativa de política pública, ésta deberá ser gestionada a nivel gubernamental dentro de la red SENAME, pero aún así se evaluó una estrategia de continuidad donde la administración y manejo de producción del Kit, se mantendrá parte del servicio diseñado. Se estimó una producción de 3000 Komotis anuales según cifras de ingresos de los últimos años.

CANALES



_ SERVICIO POLÍTICA PÚBLICA _



EVITAR ESTEREOTIPOS

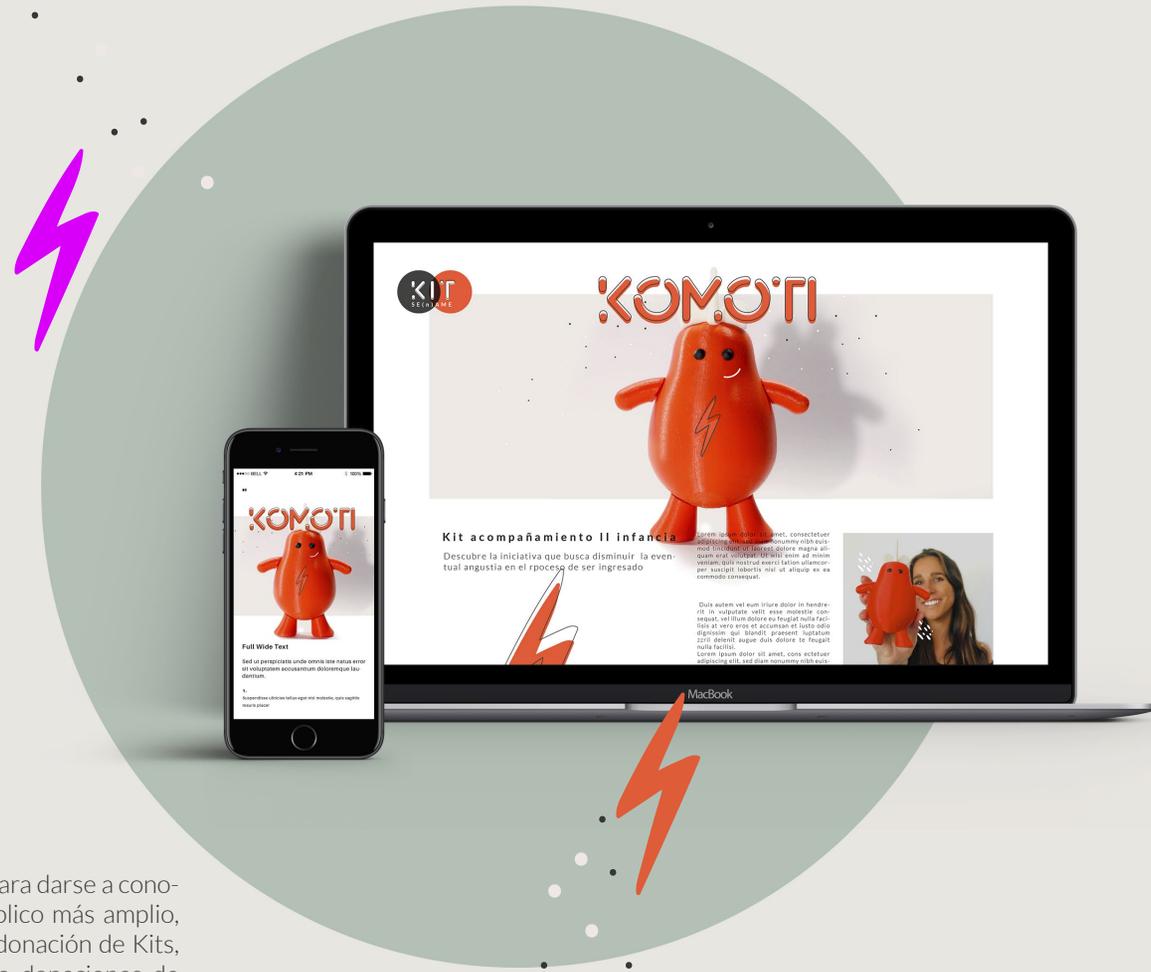
Durante la sesión de co-diseño con Mariana Fulgueiras salió a la luz la problemática de las iniciativas políticas. La naturaleza de estos proyectos pueden llegar a resultar en ser medios diferenciadores. Por ejemplo, los niños llevan el Komoti a clases y este es un identificador de ser un menor en una residencia. La solución concluída se dió por medio de la venta privada, resultando en que cada 4 Komotis vendidos, se financia un Komoti para el ingreso traumático. Ésta venta solo incluye el juguete.

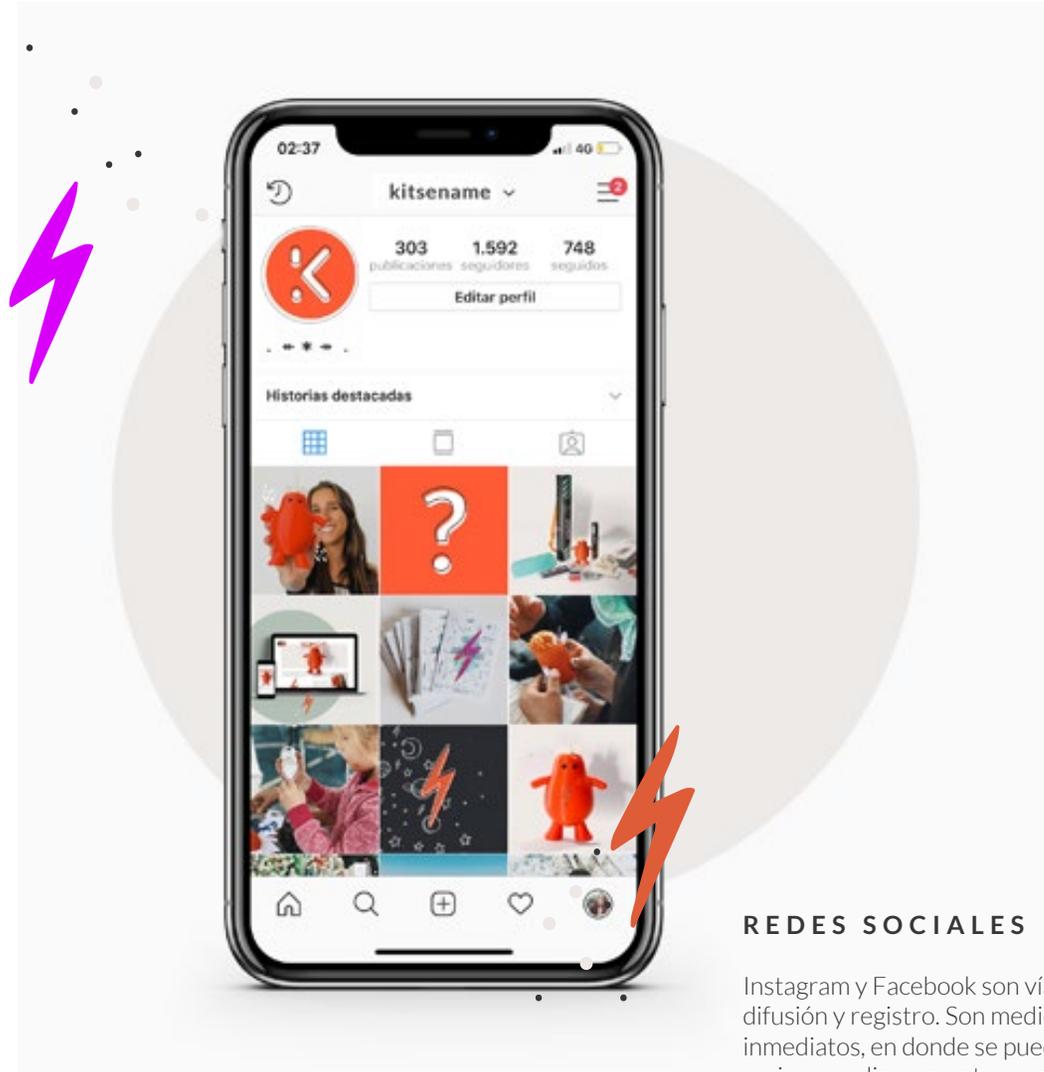
_ VENTA _

digital

PÁGINA WEB

A modo de proyección, tanto para darse a conocer, como para llegar a un público más amplio, también se podrán facilitar la donación de Kits, tanto en cifras menores como donaciones de empresas privadas (sumándose a la iniciativa del Ministro de Desarrollo Social, Alfredo Moreno). Además de ser una fuente e-commerce, como canal de compra eficiente y fácil de gestionar.





_R R . S S .

REDES SOCIALES

Instagram y Facebook son vías claves de difusión y registro. Son medios más cercanos e inmediatos, en donde se pueden llevar conversaciones online y mantener actualizados sobre el proyecto, y a la vez incentivando a la compra o donación del kit.

CANVAS

RELACIÓN CLIENTE_

La relación es indirecta. El servicio es gestionado por medio de las fundaciones o el SENAME.

SEGMENTO DE CLIENTES_

Niños, Niñas y Adolescente que ingresan a una residencia de la red SENAME. Son menores que provienen de familias disfuncionales (apego ambivalente) que son sometidos a un trauma complejo al ser ingresado. La adquisición de kit puede disminuir la eventual angustia y/o ansiedad ante el cambio traumático experimentado.

PROPUESTA DE VALOR_

Kit diseñado específicamente para el usuario, resultando en una experiencia amigable y empática, generando un punto intersector de apego tradicional entre el entorno familiar y el desconocido, facilitando la creación de vínculos de apertura y expresión, sin ser una experiencia conciente. Es decir, es un kit de obsequios.

CANALES_

Directos: Inicialmente con Fundación Sembrar Futuro para luego concluir en la red SENAME.

Digitales: página web y RR.SS como medios de donación y venta personal o masiva.



FUENTES DE INGRESO_

Al ser una iniciativa de política pública significa ser un inversión año a año. Aún así el canal de venta permitirá disminuir la inversión total. Cada 4 Komotis vendidos se financia un Komoti para asistir el ingreso a una residencia. Durante la etapa inicial (1° y 2° trimestre del año 2019) la fuente de ingreso será por medio de donaciones. Se generará una campaña digital en conjunto con la Fundación Sembrar Futuro.

SOCIOS CLAVES_

- Sembrar futuro
- Creer
- Pontificia Universidad Católica
- SENAME

ACTIVIDADES CLAVES_

- Evaluar psicológicamente impacto del kit
- Profundizar el diseño total del kit
- Diseñar kit 1° infancia y adolescencia
- Lograr alianza con red SENAME
- Promoción y difusión
- Mantener activas las RR.SS.

RECURSOS CLAVES_

- Impresora 3D
- Cartonería
- Imprenta
- Computador

ESTRUCTURA COSTOS_

- Horas de diseño de elementos del kit
- Materiales
- Producción
- Traslado
- Gestión y/o despacho

MODELO DE NEGOCIOS_

Para la estimación de la demanda, se evaluó los anuarios del SENAME de los últimos años determinando la producción anual de 3000 KIT SE(n)AME (de las 3 categorías). Los valores fueron obtenidos de las cotizaciones de producción al por mayor en Chile. Los valores a continuación serían menor de ser producidos en China.



COSTOS DIRECTOS

Libreta	Unitario Neto	Total C/IVA
Tapa 4 colores CMYK couche 300 grs	\$ 545	\$ 649
Impresión 2 colores en bond marfil doble tiro	\$ 235	\$ 280
Empaste	\$ 8	\$ 10
Calcomanías	\$ 840	\$ 1.000
Pack lapices	\$ 1.084	\$ 1.290
Total Libreta	\$ 2.713	\$ 3.228
Komoti	Neto	Total C/IVA
Impresión 3D 20% densidad		
Costo fijo		
Iniciación máquina	\$ 6.513	\$ 7.750
Costo Variable		
Cuerpo color 75 g.	\$ 15.756	\$ 18.750
Set manos Color 3 g.	\$ 1.261	\$ 1.501
Set piés Color 3 g.	\$ 1.261	\$ 1.501
Accesorios Blanco 15 g.	\$ 3.150	\$ 3.749
Pintura ojos	\$ 10	\$ 12
		\$ 33.262
Packaging	Neto	Total C/IVA
Tubo carton con tapas	\$ 840	\$ 1.000
Gráfica 4 colores tamaño tabloides	\$ 1.681	\$ 2.000
Cinta	\$ 168	\$ 200
Ojetillo	\$ 42	\$ 50
Linterna	\$ 840	\$ 1.000
Set pilas	\$ 882	\$ 1.050
Pieza impresión 3D Ensamble	\$ 2.647	\$ 3.150
Total Unitario	\$ 7.101	\$ 8.450
Total Unitario Kit		\$44.940
Despachos por unidad	\$ 3.000	\$ 3.570
	Unidades	Valor unitario
Valor por numero de produccion	3000	\$ 40.762
Valor Testeo	30	\$ 78.834

INVERSIONES	Año 1	Año2			Año 3
		1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	
Investigación & Diseño					
2° Infancia					
Desarrollo Gráfico	\$ 270.000				
Diseño 3D	\$ 168.067				
Producción Prototipo	\$ 50.095				
Psicologa Evaluadora	\$ -0		\$ 400.000		
Produccion Testeo		\$ 2.365.023			
Iteración de Diseño				\$ 420.000	
Investigación Psicológica					
Investigación	\$ 600.000				
Evaluación	\$ 120.000				
2° Infancia	\$ 310.000				
1° Inf. y Adolescencia					
Desarrollo Gráfico				\$ 540.000	
Diseño 3D				\$ 336.134	
Producción Prototipo				\$ 100.190	
Produccion Testeo				\$ -0	
Iteración de Diseño					\$ 840.000
Psicologa Evaluadora					\$ -0
Investigación Psicológica					
Investigación				\$ 1.200.000	
Evaluación				\$ 240.000	
Diseño Audiovisual					
1° y Adolescencia				\$ 620.000	
TOTAL INVERSIONES	\$ 1.518.162	\$ 2.365.023	\$ 400.000	\$ 3.456.324	\$ 840.000

AÑO 2019_ (AÑO 2)

Durante el año 2019 se evaluará en profundidad el Kit, iniciando con una residencia por 4 meses (30 kits) en alianza con Sembrar Futuro, además de llevar a cabo el diseño del resto de las categorías del kit y gestionar alianzas gubernamentales o privadas.

1° Trimestre: Recaudación y manufactura de los 30 Komotis a evaluar en residencia Las Creches.

2° Trimestre: Etapa de evaluación del kit con permanencia en residencia y posible seguimiento en 1 caso de ingreso. Inic

3° Trimestre: Iteración y mejoras del Kit Komoti y diseño de categorías faltantes.

FLUJO OPERACIONAL_

	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
Crecimiento Anual								
Sename (Unidades)		0	0	0	0	0	0	0
Venta Privada (%)		200%	30%	10%	0%	0%	0%	0%
INGRESOS								
Unidades Donadas	\$ 122.286.010	\$ 121.063.150	\$ 118.617.430	\$ 117.516.856	\$ 117.039.941	\$ 117.039.941	\$ 117.039.941	\$ 117.039.941
Donaciones directas	3000	2970	2910	2883	2871	2871	2871	2871
Unidades donadas por Vta Privada		30	90	117	129	129	129	129
Venta Privada	\$ -0	\$ 6.114.301	\$ 18.342.902	\$ 23.845.772	\$ 26.230.349	\$ 26.230.349	\$ 26.230.349	\$ 26.230.349
Unidades		120	360	468	515	515	515	515
Precio por unidad	\$ 50.953							
TOTAL INGRESOS	\$ 122.286.010	\$ 127.177.451	\$ 136.960.332	\$ 141.362.628	\$ 143.270.290	\$ 143.270.290	\$ 143.270.290	\$ 143.270.290
COSTOS DIRECTOS	\$ 122.286.010	\$ 127.177.451	\$ 136.960.332	\$ 141.362.628	\$ 143.270.290	\$ 143.270.290	\$ 143.270.290	\$ 143.270.290
Margen Operacional	\$ -0	\$ -0	\$ -0	\$ 0	\$ -0	\$ -0	\$ -0	\$ -0
GASTOS ADMINISTRACION Y VENTAS								
Evaluación Progresiva Anual	\$ 18.000.000	\$ 18.000.000	\$ 18.000.000	\$ 18.000.000	\$ 18.000.000	\$ 18.000.000	\$ 18.000.000	\$ 18.000.000
Página WEB								
Dominio	\$ 119.246	\$ 119.246	\$ 119.246	\$ 119.246	\$ 119.246	\$ 119.246	\$ 119.246	\$ 119.246
Diseño	\$ 300.000	\$ 300.000	\$ 300.000	\$ 300.000	\$ 300.000	\$ 300.000	\$ 300.000	\$ 300.000
Administración	\$ 10.800.000	\$ 10.800.000	\$ 10.800.000	\$ 10.800.000	\$ 10.800.000	\$ 10.800.000	\$ 10.800.000	\$ 10.800.000
Bodega	\$ 3.000.000	\$ 3.000.000	\$ 3.000.000	\$ 3.000.000	\$ 3.000.000	\$ 3.000.000	\$ 3.000.000	\$ 3.000.000
Insumos Oficina	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000
Marketing Redes Sociales	\$ 780.000	\$ 780.000	\$ 780.000	\$ 780.000	\$ 780.000	\$ 780.000	\$ 780.000	\$ 780.000
TOTAL GAV	\$ 34.199.246	\$ 34.199.246	\$ 34.199.246	\$ 34.199.246	\$ 34.199.246	\$ 34.199.246	\$ 34.199.246	\$ 34.199.246
GANANCIA/PÉRDIDA DEL EJERCICIO	\$ -34.199.246	\$ -34.199.246	\$ -34.199.246	\$ -34.199.246	\$ -34.199.246	\$ -34.199.246	\$ -34.199.246	\$ -34.199.246



COSTOS INDIRECTOS_ INVERSIONES

GAV			
Concepto		Valor Anual	
Evaluación Progresiva Anual		\$ 6.000.000	
Pagina WEB			
Dominio		\$ 119.246	USD \$ 676
Diseño		\$ 300.000	
Administración		\$ 10.800.000	
Bodega		\$ 3.000.000	
Insumos Oficina		\$ 1.200.000	
Marketing Redes Sociales		\$ 780.000	
Total Gastos no operacionales		\$ 22.199.246	

INVERSIONES				
	Nº Horas	Valor Hora	Valor Anual	
Desarrollo Gráfico	27	\$ 10.000	\$ 270.000	
Diseño 3D	10	\$ 16.807	\$ 168.067	
Desarrollo Gráfico 1º Inf. Y Adolescencia	54	\$ 10.000	\$ 540.000	
Diseño 3D 1º Inf. Y Adolescencia	20	\$ 16.807	\$ 336.134	
Investigación Psicológica				
Investigación	60	\$ 10.000	\$ 600.000	
Evaluación	12	\$ 10.000	\$ 120.000	
Investigación 1º y 3º Infancia	120	\$ 10.000	\$ 1.200.000	
Evaluación 1º y 3º Infancia	24	\$ 10.000	\$ 240.000	
Desarrollo Audiovisual	1º Infancia	2º Infancia	3º Infancia	
Desarrollo Esqueletos	\$ 60.000	\$ 60.000	\$ 60.000	
Valor por segundo (\$1000)	\$ 150.000	\$ 150.000	\$ 150.000	
Base fija	\$ 50.000	\$ 50.000	\$ 50.000	
Audio	\$ 20.000	\$ 20.000	\$ 20.000	
Voz en OFF	\$ 30.000	\$ 30.000	\$ 30.000	
Total	\$ 310.000	\$ 310.000	\$ 310.000	

	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre
Psicologa Evaluadora		\$ 400.000	
Produccion Testeo 1ra Residencia	\$ 78.834		
Iteración de Diseño 2º Infancia		Horas	
Libreta		16	\$ 160.000
Cortometraje		Corrección	\$ 100.000
Komoti		8	\$ 160.000
Iteración de Diseño 1º Inf. Y Adolescencia		Horas	
Libreta		32	\$ 320.000
Cortometraje		Corrección	\$ 100.000
Komoti		16	\$ 320.000

PROYECCIONES



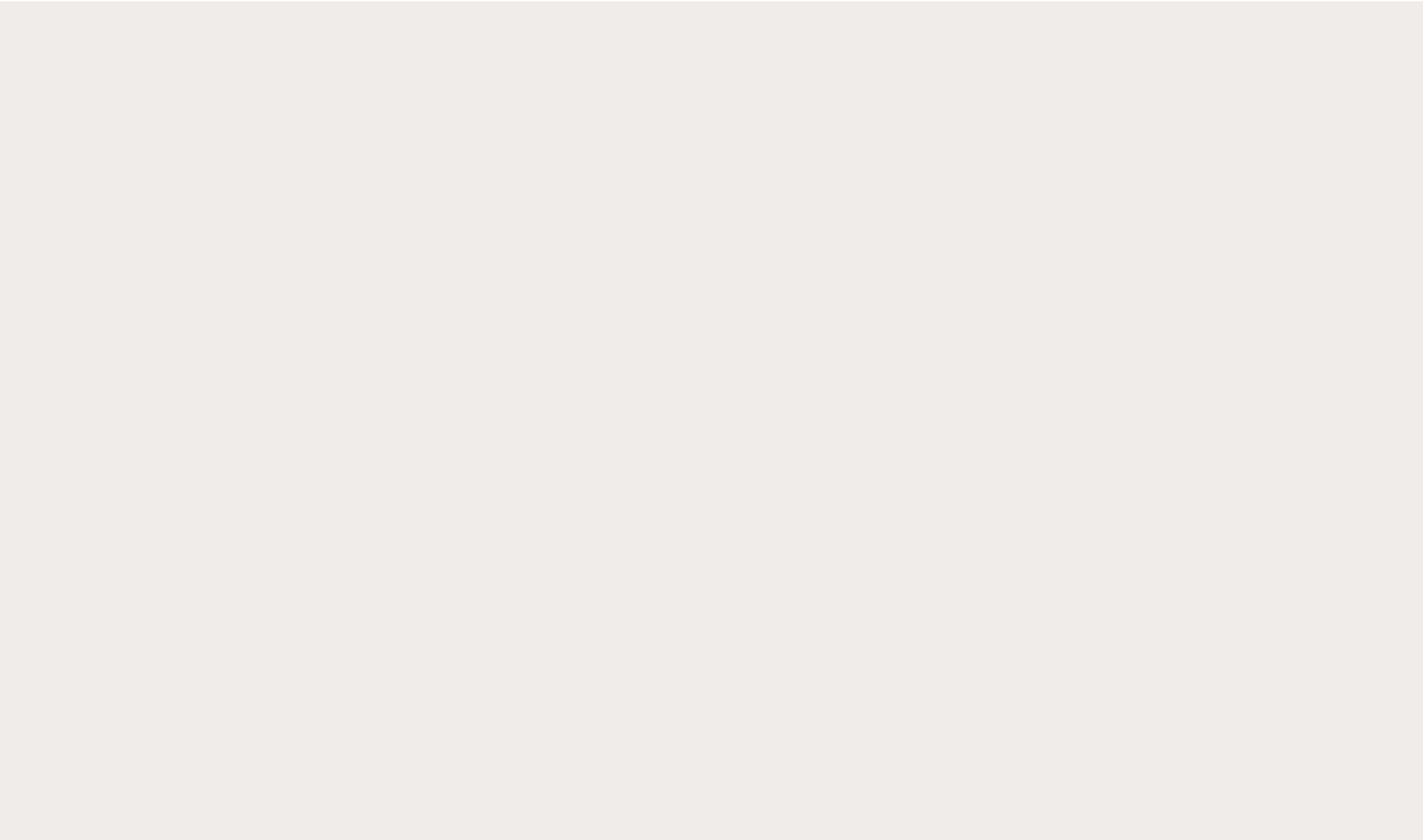
CONCLUSIONES

ALIANZAS

PATENTAMIENTO

AMPLIACIÓN CATEGORÍAS

CONCLUSIÓN



_ ALIANZAS _

El siguiente paso esencial del proyecto es las posibles alianzas con la red SENAME. De no ser así, se dialogará con fundaciones tales como “María Ayuda”, “Padre Semería”, entre otras para ofrecer el Kit dentro de su red interna de hogares residenciales. Además, para conseguir un posible financiamiento a futuro del desarrollo total del proyecto, se pretende postular a distintos fondos concursables, especialmente al fondo para la Innovación Pública de la Red de Innovadores del Laboratorio de Gobierno.

*Hay que considerar la ampliación del kit a las categorías faltantes: Kit 1º Infancia y Kit Adolescencia, incluyendo gastos de diseño y evaluaciones de especialistas en cada área (ilustrador, psicólogo, etc.)

_ PATENTE _

Al ser un proyecto social es fundamental la alianza con la universidad, compartiendo así la propiedad intelectual debido al trabajo en conjunto con académicos de escuela de Diseño UC, especialmente con el profesor y director José Allard (actor clave a lo largo del desarrollo de la presente tesis).

Al tener una serie de productos de carácter industrial se tiene que patentar la marca. Ésta debe ser registrada en Instituto Nacional de Propiedad Industrial de Chile (INAPI) que es el organismo encargado de la administración y atención de los servicios de la propiedad industrial en Chile.

En cuanto a la empresa, para ser constituida, es necesario realizar trámites de escritura pública y ver que tipo de sociedad se va formar, en conjunto con los trámites que esto conlleva.



CONCLUSIÓN

La realización de ésta tesis es el resultado de metodologías de análisis, investigación, experimentación, ideación e implementación de una propuesta. Las cuales desenlazaron en la oportunidad de atender una sugerencia incumplida del Protocolo Oficial de ingreso con posibles efectos positivos dentro de una experiencia en sí traumática, angustiante y ansiosa.

A través del diseño y sus herramientas, en conjunto con la guía del tutor de tesis, se logró una propuesta de proyecto integral que desarrolla una mejora dentro de la experiencia, siendo así, muy posible lograr mayor bienestar de los NNA de nuestra red nacional de protección.

Si bien, en el proceso de desarrollo de ideación del Kit, se tomaron las características psicosociales de los usuarios, se complementaron con las herramientas aprendidas a lo largo de la carrera de diseño.

En un futuro cercano, se espera implementar el proyecto ya que apesar de que no cambiará la realidad total de la experiencia de vivir en un residencia, este sí podría disminuir los grados de ansiedad en lo que es el primer paso al trauma complejo: el ingreso.

Uno de los principales aspectos valorizados a los largo del desarrollo del proyecto, fue la posibilidad de sumergirse en una realidad ajena pero no indiferente: el SENAME. La experiencia traumática de los niños, niñas y adolescentes es una realidad nacional, y por lo tanto es responsabilidad social, de todos.

BIBLIOGRAFÍA ANEXO





Benjet, C. (2009). La salud mental de la niñez y la adolescencia en América Latina y el Caribe Epidemiología de los trastornos mentales en América Latina y el Caribe. Washington, DC.

Cantrell, N., Cillero, M., Couso, J., & Ferrari, M. (2002). Internación de Niños: ¿el Comienzo del Fin? Crisis de los Internados y Transformación de las Políticas de Infancia en España, Italia y el Cono Sur. Recuperado de http://www.unicef.cl/web/wp-content/uploads/doc_wp/internacion.pdf

Consejo Nacional de la Infancia. (2017). Orientaciones para la intervención familiar con niños y niñas institucionalizados, Consejo Nacional de la Infancia. Recuperado de <http://observatorioninez.consejoinfancia.gob.cl/wp-content/uploads/2018/01/ORIENTACIONES-para-la-intervencion-familiar-con-ni%C3%B1os-institucionalizados.pdf>

Convención sobre los Derechos del Niño. (2015). Observaciones finales sobre los informes periódicos cuarto y quinto combinados de Chile. Recuperado de http://tbinternet.ohchr.org/_layouts/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=CRC%2fC%2fCHL%2fCO%2f4-5&Lang=en

INDH. (2017). Misión de Observación SENAME: Caracterización de los centros. Recuperado de <https://www.indh.cl/bb/wp-content/uploads/2018/01/3.-Cap%C3%ADulo-Characterizaci%C3%B3n-de-los-Centros.pdf>

INDH. (2017). Misión de Observación SENAME: Condiciones de vida y de cuidado. Recuperado de <https://www.indh.cl/bb/wp-content/uploads/2018/01/4.1.-Condiciones-de-vida-y-de-cuidado.pdf>

INDH. (2017). Misión de Observación SENAME: Familia e Identidad. Recuperado de <https://www.indh.cl/bb/wp-content/uploads/2018/01/4.4.-Familia-e-Identidad.pdf>

INDH. (2017). Misión de Observación SENAME: Resumen ejecutivo. Recuperado de <https://www.indh.cl/bb/wp-content/uploads/2018/01/Resumen-Ejecutivo-Misi%C3%B3n-Sename-1.pdf>

INDH. (2017). Misión de Observación SENAME: Salud mental. Recuperado de <https://www.indh.cl/bb/wp-content/uploads/2018/01/4.5.-Salud-Mental.pdf>

INDH. (2017). Misión de Observación SENAME: Violencia entre pares. Recuperado de <https://www.indh.cl/bb/wp-content/uploads/2018/01/4.7.-Violencia-entre-pares.pdf>

La Tercera. (2018, 25 mayo). Directora del Sename: “Me ha impactado el carácter masivo de los centros, tipo carcelario”. Recuperado 27 junio, 2018, de <http://www.latercera.com/nacional/noticia/susana-tonda-directora-del-servicio-nacional-menores-sename-me-ha-impactado-caracter-masivo-los-centros-tipo-carcelario/180408/>

Lecannelier, F. (2018). El Trauma oculto en la infancia. Santiago, Chile: Penguin Random House Grupo Editorial Chile.

Llanes, E. (2017). Mi infierno en el SENAME: ansias de libertad. Santiago, Chile: Ceiba Ediciones.

Luanne, K. (2006). Mary Ainsworth and John Bowlby: The Development of Attachment Theory. Davis, USA: University of California.

Organización Mundial de la Salud. (Sin fecha). Datos y Cifras. Datos sobre la salud mental. Recuperado de http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/mental_health_facts/es/

Ruminot, A. (2017). Aspectos generales de la propuesta para el Servicio Nacional de Menores centrada en el aseguramiento de la calidad. Revista señales SENAME, N° 0718-6258(N°17), 57-67. Recuperado de http://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2017/02/Revista-Señales_N_17-2017.pdf

Sánchez, A. (2016). Efectos de la Institucionalización. Estudio para cursos de capacitación impartidos en el DIF del DF, el DIF (Desarrollo integral de la familia), la institución gubernamental que en México se ocupa de la infancia y de las familias en general.. Recuperado de <http://adopcionpuntodeencuentro.com/web/wp-content/uploads/EFFECTOS-DE-LA-INSTITUCIONALIZACION%20C3%93N..pdf>

SENAME. (2016). Anuario Estadístico SENAME 2016. Recuperado de http://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2017/01/Anuario-Estadistico-2016_V-21-03-2018.pdf

SENAME. (2010). Estándares Mínimos de Calidad para la Atención Residencial. Recuperado de http://www.sename.cl/wsename/licitaciones/p18-30-07-2010/estandares_minimos.doc

SENAME. (2016). Protocolo de actuación para Residencias de Protección de la red colaboradora de SENAME. Recuperado de http://www.sename.cl/wsename/p7_05-04-2018/protocolos-2016.pdf

Serracino, J. (2016). Infancia Institucionalizada: narrativas de a experiencia de familias del programa de “Reparación, acompañamiento y vinculación familiar. Recuperado de http://actacientifica.servicioit.cl/biblioteca/gt/GT22/GT22_Serracino.pdf

UNICEF. (2018). Agenda de Infancia 2018-2021:Desafíos en un área clave para el país. Recuperado de <http://unicef.cl/web/wp-content/uploads/2017/01/Agenda-Infancia-2018-2021-WEB.pdf>

UNICEF (1989). Convención sobre los Derechos Del Niño Ratificada por Chile en 1990. Disponible en: [https://www.unicef.org/panama/spanish/convencion\(3\).pdf](https://www.unicef.org/panama/spanish/convencion(3).pdf)

UNICEF (Sin fecha) Convención sobre los Derechos del Niño. Información General. Disponible en: <http://unicef.cl/web/convencion-sobre-los-derechos-del-nino/>

UNICEF. (2014). Derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes. Recuperado de https://www.unicef.org/ecuador/booklet_derechos_bis.pdf

UNICEF. (2005). Desintegración en Chile, algunas lecciones aprendidas. Recuperado de http://www.unicef.cl/archivos_documento/125/WORKINGPAPER4a.pdf

UNICEF y SENAME. (2010). Focalización del sujeto de atención y propuestas metodológicas para la intervención con niños, niñas y adolescentes en protección residencial. Recuperado de http://www.sename.cl/wsename/otros/INFORME%20FINAL_SENAME_UNICEF.pdf

Urrea, C. (2017). La importancia de la narrativa en contextos de institucionalización de la infancia y adolescencia en Chile.. Revista señales SENAME, N° 0718-6258(N°17), 44-55. Recuperado de http://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2017/02/Revista-Senales_N_17-2017.pdf

Winnicott, D. W. (1956). Mirror role of mother and family in child development. En *Playing and Reality*. London, UK: Tavistock.