



Orientaciones Técnicas para la implementación del Piloto de la Oficina Local de la Niñez

Febrero, 2020



Índice

Siglas.	4
Presentación.	5
Capítulo I. Objetivos, Sujeto de atención y Enfoques de la Oficina Local de la Niñez.	8
1. Objetivos	8
2. Sujeto de atención.	8
3. Enfoques Teóricos.	9
Capítulo II. Implementación de la Oficina Local de la Niñez.	19
1. Estrategia de Intervención.	19
2. Dependencia y ubicación en la orgánica municipal.	21
3. Coordinación con el Programa de Fortalecimiento Municipal del Subsistema Chile Crece Contigo.	22
4. Coordinación con Oficina de Protección de Derechos.	24
5. Organización interna de la OLN.	27
Capítulo III. Herramientas, Mecanismos y Productos de la OLN.	35
1. Herramientas: Sistema de Alerta Niñez.	35
2. Mecanismos: Red Comunal de Niñez.	40
3. Productos de la OLN.	49
Capítulo IV. Gestión Comunitaria.	52
1. Etapas de la Gestión Comunitaria.	53
1.1 Diagnóstico Participativo Comunitario.	53
1.2 Plan Estratégico Comunitario	56
1.3 Plan Comunal	58
Capítulo V. Gestión de Casos.	62
1. Etapas de la Gestión de Casos.	63
1.1 Recepción de nómina y asignación de las familias para la Gestión de Casos.	64
1.2 Diagnóstico Integral.	64
1.3 Elaboración y Ejecución del Plan de Atención Familiar.	65
1.4 Evaluación y Cierre Plan de Atención Familiar.	67
1.5 Seguimiento del Plan de Atención Familiar.	67



Capítulo VI. Terapia Familiar.....	71
1. Etapas de la Terapia Familiar.	72
1.1 Derivación.....	72
1.2 Invitación.	73
1.3 Diagnóstico.	74
1.4 Plan de Terapia Familiar (PTF).	75
1.5 Seguimiento y egreso.	78
Capítulo VII. Aspectos a considerar para el funcionamiento de la OLN.	81
1. Consideraciones para el espacio físico.	81
2. Selección y contratación equipo OLN.	83
3. Autocuidado y Cuidado de equipos.	84
Bibliografía	88
Anexos	92



Siglas.

ChCC: Subsistema de Protección Integral a la Infancia “Chile Crece Contigo”.

DAM: Diagnóstico Ambulatorio.

DPC: Diagnóstico Participativo Comunitario.

GC: Gestor de Casos.

GCo: Gestor Comunitario.

NCFAS - G: North Carolina Family Assessment Scale for General Services.

NNA: Niños, niñas y adolescentes.

OLN u Oficina: Oficina Local de la Niñez.

OPD: Oficina de Protección de Derechos de Infancia.

PEC: Plan Estratégico Comunitario.

PFM: Programa de Fortalecimiento Municipal del Chile Crece Contigo.

RSH: Registro Social de Hogares.

SAN o Plataforma: Sistema de Alerta Niñez.

SENAME: Servicio Nacional de Menores.

SENAINFO: Base de Datos Nacional de SENAME.

SRDM: Sistema de Registro, Derivación y Monitoreo.

TF: Terapeuta Familiar/ Terapia Familiar.



Presentación.

En el marco del programa de Gobierno (2018 - 2022), en el contexto de la discusión del Proyecto de Ley que crea el Sistema de Garantías de la Niñez y la Adolescencia y entre las definiciones estratégicas que la Subsecretaría de la Niñez estableció en la Política Nacional de Niñez y Adolescencia y su Plan de Acción 2018 - 2025, se encuentra la creación de un *dispositivo local* que sea capaz de *integrar los diversos esfuerzos sectoriales en favor de la niñez y adolescencia*. Lo anterior es priorizado además en el Acuerdo Nacional por la Infancia, señalando la necesidad de diseñar una “Oficina Local que tendrá como objetivo la promoción, prevención y protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes”, estableciendo la bajada territorial de la protección administrativa.

El proceso de implementación de la Oficina Local de la Niñez (OLN) en su fase inicial, durante el período de ejecución 2019 - 2020, puso el foco en **la prevención de vulneraciones de derechos a través de la detección de factores de riesgo y la realización de acciones atinentes y oportunas para su mitigación**; reconociendo a los niños, niñas y adolescentes (NNA) como sujetos de derechos, y a las familias como el centro de la política social, siendo tarea del Estado entregar los apoyos necesarios para que éstas puedan desempeñar su rol de cuidado y protección para el desarrollo integral de los NNA. A lo ya realizado en ese período, durante el año 2020 se incorporan acciones de promoción de los derechos de los NNA, considerando la participación de los NNA de acuerdo a su trayectoria de curso de vida y el trabajo socio comunitario para el fortalecimiento del rol de co-garantes de la familia, comunidades, instituciones y actores relevantes a nivel local para la protección de los derechos de los NNA. Lo anterior con el propósito de generar un cambio cultural a favor del bienestar integral de la niñez y adolescencia en nuestro país, modificando creencias y actitudes de todos aquellos que forman parte de su entorno.

Para ello, el modelo de gestión que propone la OLN se fundamenta en la articulación intersectorial, que desde los territorios pueda identificar factores de riesgo y factores protectores presentes en las comunidades, familias y NNA, promoviendo acciones que favorezcan el ejercicio de derechos, y actuando de manera oportuna y pertinente frente a situaciones que puedan afectar el bienestar de los NNA a lo largo de sus trayectorias de vida. Desde el inicio de las OLN, se ha ido incorporando de manera progresiva la protección universal, la promoción de una cultura de respeto hacia los derechos de la niñez y su participación, potenciando y reconociendo el rol de co-garantes de la familia y la sociedad civil en la protección integral de sus derechos.

Esta propuesta busca generar innovación en la manera en que el Estado despliega la oferta para la protección de los derechos de los NNA, considerando un enfoque ecosistémico que requiere una mirada y acción conjunta sobre diversas variables de tipo familiar y contexto social, no sólo sobre el NNA. Por ello es fundamental que la OLN releve y potencie las capacidades de las familias y las comunidades para desarrollar y/o fortalecer factores protectores de manera sostenible en el tiempo.

Con esto, se requiere que esta política pública realmente se adapte a las necesidades y particularidades de los NNA, considerando no sólo sus condiciones familiares, sino también el entorno donde ellos se desarrollan, además de su pertinencia cultural, pertenencia a pueblos indígenas, situación de discapacidad, género y orientación sexual, situación migratoria, etc. Es por



esto que la OLN se ubica a nivel comunal con una mirada desde el enfoque de derechos del NNA, promoviendo su ejercicio, junto con facilitar el acceso a la oferta y acompañar a los NNA y sus familias de manera cercana, en el contexto con el que se identifican, conectándolos con redes comunitarias, prestaciones y servicios sociales. Además, se busca fortalecer a la comuna, instituciones, familias y actores relevantes como co-garante de derechos y asegurando la participación de los NNA, con el fin de construir una cultura comunal de respeto y cuidado del bienestar integral de los NNA.

El gobierno local cumple un rol crítico en el éxito de la OLN, y es misión del nivel regional y central generar las condiciones para avanzar hacia procesos de implementación que permitan aprendizajes y mejoras continuas. Por su parte, el nivel local debe optimizar la coordinación entre los diferentes actores del intersector de modo de entregar respuestas pertinentes e integrales, y así evitar la sobre intervención.

Este dispositivo se implementa considerando los aprendizajes del Subsistema de Protección Integral a la Infancia "Chile Crece Contigo", el cual ha sido reconocido nacional e internacionalmente como una estrategia exitosa en el ámbito de las políticas de desarrollo infantil temprano y coordinación intersectorial de servicios. En el marco del funcionamiento del Programa de Fortalecimiento Municipal (PFM), ya existen equipos de trabajo en las comunas que han acumulado experiencia importante en la coordinación y articulación para el beneficio de los NNA del territorio, junto con la identificación de alertas de vulnerabilidad, facilitando conocimiento y estrategias para el objetivo de la OLN, por lo que se consideró este modelo de gestión intersectorial como insumo para el diseño e implementación del modelo de gestión de la OLN. Ambas estrategias, tanto el Programa de Fortalecimiento Municipal como la Oficina Local de la Niñez, se integran en un proceso conjunto en base al Principio de Coordinación del Estado.

Para el Piloto de las Oficinas Locales de la Niñez se realizó una selección de 12 comunas en función de un índice elaborado con la asistencia técnica del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el cual consideró los siguientes criterios:

- a. Heterogeneidad territorial (población censal, nivel de ruralidad, escolaridad promedio, pobreza comunal).
- b. Presencia de NNA con factores de riesgo de vulneración.
- c. Capacidad instalada de trabajo en red en materia de niñez.

En base a las evaluaciones que acompañaron este proceso desde el inicio, ha sido posible identificar y generar aprendizajes, adaptaciones y mejoras a los criterios de actuación señalados en el presente documento. Los resultados que se obtuvieron en la implementación y la evaluación de procesos en el primer año de ejecución, permitieron ajustar la pertinencia del diseño de la OLN a las necesidades y requerimientos locales, identificando los criterios y aspectos básicos para la escalabilidad y sostenibilidad de esta propuesta.

Este documento se estructura en 7 capítulos. El primero, describe los **objetivos de la OLN, la definición del sujeto de atención y los principales enfoques teóricos** que definen la estrategia de intervención. El segundo capítulo profundiza en la **implementación de la OLN en la municipalidad**,



proceso fundamental para su anclaje a la orgánica, los procesos y actores municipales. El tercer capítulo describe las **herramientas, mecanismos y productos de la OLN**. El cuarto capítulo, describe el funcionamiento de la nueva **línea de acción, la Gestión Comunitaria**. El sexto capítulo describe las etapas y acciones generales relacionadas a la **línea de acción de la Gestión de Casos**. Por su parte, el sexto capítulo profundiza en la **línea de acción de Terapia Familiar**. Finalmente, el séptimo capítulo presenta las acciones necesarias para el correcto funcionamiento de la OLN, abordando **aspectos generales para su implementación**.

Capítulo I. Objetivos, Sujeto de atención y Enfoques de la Oficina Local de la Niñez.

1. Objetivos

Objetivo General.

- La Oficina Local de la Niñez tiene el objetivo de promover el goce de derechos de los niños, niñas y adolescentes y prevenir situaciones de vulneración, con el fin de lograr el despliegue de sus potencialidades y su desarrollo integral.

Objetivos Específicos.

- Favorecer el ejercicio de derechos de los NNA, mediante el fortalecimiento del rol de co-garantes de las familias, instituciones, la comunidad y actores locales que trabajan en niñez y adolescencia, relevando la participación sustantiva de los niños, niñas, adolescentes.
- Gestionar el acceso de niños, niñas y adolescentes y sus familias a los servicios y prestaciones locales pertinentes a los factores de riesgos identificados, por medio de un proceso de intervención denominado Gestión de casos.
- Fortalecer factores protectores al interior de la familia y mitigar factores de riesgo detectados, a través de una intervención de Terapia Familiar.

2. Sujetos de atención.

Son beneficiarios del Piloto los niños, niñas y adolescentes y sus familias¹, desde su gestación hasta que estos cumplan 18 años de edad. No obstante, las 3 líneas de acción de la OLN tendrán poblaciones diferenciadas a atender:

1. Línea de Gestión Comunitaria: Niños, niñas y adolescentes desde su gestación hasta que cumplan los 18 años de edad y sus familias. Adicionalmente, la comunidad, las instituciones y actores locales que trabajan en niñez y adolescencia.
2. Línea de Gestión de Casos: NNA de 0 a hasta que cumplan los 18 años y sus familias que presenten factores de riesgo y cumplan criterios de inclusión para gestión de casos.
3. Línea de Terapia Familiar: NNA de 0 hasta que cumplan los 18 años y sus familias que han sido referidos desde la gestión de casos a la Terapia Familiar.

¹ Se entenderá familia en su multiplicidad de configuraciones. Para mayor información consultar el “Manual de Trabajo para Terapeutas Familiares OLN”.

3. Enfoques Teóricos.

En el siguiente apartado se describen los enfoques en base a los cuales se orientan las acciones de la OLN, los que se enmarcan en los lineamientos de la Política Nacional de Niñez y Adolescencia 2015-2025 y su Plan de Acción 2018-2025.

a) Enfoque de derechos.

En primer lugar, el **enfoque de derechos** pone en el centro el rol que tiene el Estado como garante de los derechos de las personas. La persona se concibe como sujeto integral con derechos que son universales, inalienables e indivisibles. A partir de lo anterior, la política social es una herramienta/instrumento de política pública que permite realizar los derechos sociales de las personas y contribuir a la disminución de la desigualdad, la pobreza y la exclusión social.

En este contexto, la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN), ratificada por el Estado de Chile el año 1990, reconoce al NNA como sujeto y actor social, agrupando los derechos en las dimensiones de supervivencia, desarrollo pleno, protección contra el maltrato, abuso y explotación, y plena participación de los NNA en la vida familiar, cultural y social.

En el marco de la CDN se definen cuatro principios fundamentales que deben ser considerados en el diseño de políticas públicas u otros programas concernientes a la niñez y adolescencia.

Las OLN actúan bajo el **principio de igualdad y no discriminación**, considerando la integralidad de los derechos de los NNA, sin distinción de género, raza u otra condición biológica o sociocultural, entre otras. Es decir, la integralidad responde a las características de indivisibilidad, interdependencia e interrelación. El principio de igualdad y no discriminación apela a que las políticas públicas deben ser accesibles a todos los NNA. Esto no restringe la posibilidad de considerar y aplicar diferenciaciones entre la población que se atiende con el fin exclusivo de favorecer el desarrollo pertinente de cada caso de acuerdo a sus características, situación y necesidades.

Además, es fundamental que las OLN consideren el **interés superior del niño**, apelando a la idea de adoptar las decisiones de política pública (diseño, implementación, monitoreo y evaluación) en base a evidencia que ha demostrado ser positiva para los NNA.

En tercer lugar, el **principio del derecho a la vida, supervivencia y desarrollo** que apela a responder a las características y necesidades de los NNA de acuerdo a su etapa de vida y tener en consideración que estas tendrán repercusión en su proceso de desarrollo. Por lo mismo, las respuestas requieren ser integrales y coordinadas en base al trabajo intersectorial.

Por último, el **principio de participación** de los NNA según el cual, estos tienen derecho a ser partícipes de las decisiones que les afecten. En base a esto, las OLN deben fomentar los espacios y estrategias a través de las cuales los NNA puedan formar sus propios juicios y expresar sus opiniones, tomando en cuenta la etapa del ciclo vital en la que se encuentran y sus capacidades.



Estos principios deben ser respetados en todos los ámbitos de diseño y funcionamiento de las OLN como institucionalidad a cargo de la protección integral de los derechos de los NNA en un territorio, volviéndose fundamental la coordinación intersectorial entre los diferentes organismos que se encuentren relacionados con las Oficinas.

b) Enfoque de curso de vida.

El **enfoque de curso de vida** comprende que las personas presentan características y necesidades diferentes en cada etapa del desarrollo de acuerdo a su ciclo vital. En base a estas, las necesidades, capacidades, potencialidades y vulnerabilidades de cada período se vuelven diferenciables y comprensibles, siendo el desarrollo de cada una de ellas fundamental para el bienestar de las personas, en particular en las etapas tempranas de desarrollo biopsicosocial del ser humano, que son especialmente importantes.

Con esto se releva la importancia de invertir en programas sociales que tengan como foco las etapas tempranas del desarrollo humano, con el fin de alcanzar mayor bienestar para toda la población de lactantes, niños, niñas y adolescentes, promoviendo mayores niveles de igualdad en el desarrollo para la inclusión y la superación de la pobreza.

Entendiendo que cada etapa de desarrollo es particular, es posible reconocer que las experiencias son acumulativas a lo largo de la vida y dependen de la interacción de diferentes factores (individuales, familiares, estructurales, etc.). Cada etapa de desarrollo tendrá períodos críticos de crecimiento y desarrollo, dentro de los cuales destaca la niñez y adolescencia, en que la interacción negativa entre los factores anteriormente mencionados podría ser más nociva que en otros momentos de la vida, impactando la trayectoria de vida (por acumulación) de las personas.

La OLN a través de sus líneas de acción ponen su foco en los niños, niñas y adolescentes, entendiendo que esta etapa es primordial para el desarrollo del sujeto a corto, mediano y largo plazo, y por lo tanto debe ser prioritario para las políticas públicas. Para esto, se debe tomar en cuenta al sistema familiar en toda su complejidad ya que hace posible identificar problemáticas que afectan a los NNA directa o indirectamente para poder trabajar sobre estas de un modo adecuado a la etapa de vida en la cual se encuentren.

Este enfoque se compone de tres conceptos básicos o ejes organizadores que nos permite entender el análisis del curso de vida, representando las herramientas analíticas básicas del enfoque, reflejando la naturaleza temporal de las vidas y captando la idea del movimiento a lo largo de los tiempos históricos y biográficos (Elder, Kirkpatrick y Crosnoe, 2006: 8):

1. Trayectoria.

El concepto de trayectoria se refiere a una línea de vida o carrera, a un camino a lo largo de toda la vida, que puede variar y cambiar en dirección, grado y proporción. Por ende, las trayectorias son dinámicas y para el enfoque del curso de vida la trayectoria no supone alguna secuencia en particular ni determinada velocidad en el proceso del propio tránsito, aunque sí existen mayores o menores probabilidades en el desarrollo de ciertas trayectorias vitales. Las trayectorias abarcan

una variedad de ámbitos o dominios (trabajo, escolaridad, vida reproductiva, migración, etc.) que son interdependientes; el análisis del entrelazamiento de las trayectorias vitales tanto en un mismo individuo como en su relación con otros individuos, y de manera muy importante con la familia de origen, es central para el enfoque del curso de vida.

2. Transición.

La transición hace referencia a cambios de estado, posición o situación, no necesariamente predeterminados o absolutamente previsibles, aunque —al igual que con las trayectorias—, hay algunos cambios que tienen mayores o menores probabilidades de ocurrir (por ejemplo, entradas y salidas del sistema educativo, del mercado de trabajo, del matrimonio, etc.) debido a que sigue prevaleciendo un sistema de expectativas en torno a la edad, el cual también varía por ámbitos, grupos de diversa índole y culturas o sociedades. Lo que el enfoque del curso de vida destaca es que las transiciones no son fijas, se pueden presentar en diferentes momentos sin estar predeterminadas y pueden ocurrir simultáneamente, por ejemplo, la salida de la familia de origen, la entrada al mercado de trabajo y las entradas al matrimonio y a la reproducción. Con las transiciones se asumen —o se entra a— nuevos roles, lo que puede marcar nuevos derechos y obligaciones y, a veces, implicar nuevas facetas de identidad social (Elder, Kirkpatrick y Crosnoe, 2006; Hagestad y Vaughn, 2007). Las transiciones siempre están contenidas en las trayectorias, que son las que les dan forma y sentido.

3. Turning point (cambio de estado).

Se trata de eventos que provocan fuertes modificaciones que, a su vez, se traducen en virajes en la dirección del curso de vida. Este “cambio de estado”, puede surgir de acontecimientos fácilmente identificables —sean “desfavorecedores”, como la muerte de un familiar muy cercano y significativo (Elder, Kirkpatrick y Crosnoe, 2006)— o bien puede tratarse de situaciones que se califican como subjetivas. En cualquier caso, se presenta un cambio que implica la discontinuidad en una o más de las trayectorias vitales. Los “turning points” no pueden ser determinados prospectivamente; sólo se puede hacer retrospectivamente y en relación con las vidas individuales (Montgomery et al., 2008: 271). Así, los turning point implican un cambio cualitativo en el largo plazo del curso de vida de la persona.

c. Enfoque ecológico sistémico.

Afirma que el proceso de desarrollo del ser humano se enmarca en un conjunto de sistemas interrelacionados, dados por distintos escenarios de interacción con el ambiente a diferentes niveles. Los distintos ambientes en los que participan las personas influyen de forma directa en su cambio y su desarrollo cognitivo, moral y relacional. Desde este punto de vista, se aporta una elevada importancia a los factores ambientales. Es decir, las personas nacen con una serie de atributos genéticos que se desarrollan en función del contacto con el entorno que realiza el individuo. De esta manera, el desarrollo humano supone la progresiva acomodación mutua entre un ser humano que está en proceso de desarrollo, por un lado, y por el otro, las propiedades cambiantes de los entornos inmediatos en los que esa persona en desarrollo vive (Bronfenbrenner, 1979). Se ha de entender a la persona no sólo como un ente sobre el que

repercute el ambiente, sino como una entidad en desarrollo y dinámica, que va implicándose progresivamente en el ambiente y por ello influyendo también, e incluso, reestructurando el medio en el que vive a partir de una interacción bidireccional caracterizada por su mutua reciprocidad.

El enfoque ecológico sistémico es dinámico y sus procesos influyen en el desarrollo de manera continua e interactiva. Es así como la persona se desarrolla en su relación con los sistemas más próximos (familiar, comunitario, etc.) los cuales a su vez tienen intercambios directos con otros sistemas más amplios y son mutuamente influenciados. Las características multivariadas, multisistémicas y dinámicas de este modelo son útiles para comprender las complejas influencias que configuran el desarrollo. Entonces, desde el punto de vista del enfoque ecológico, la evolución de los NNA se entiende como un proceso de diferenciación progresiva de las actividades que ellos realizan, de su rol y de las interacciones que mantengan con el ambiente. Resalta la importancia de las interacciones y transacciones que se establecen entre el niño, niña y adolescente y los elementos de su entorno, empezando por los padres y los iguales. De acuerdo con estas ideas, al analizar el desarrollo de los NNA, no podemos mirar sólo su comportamiento de forma aislada, o como fruto exclusivo de su maduración, sino siempre en relación al ambiente en el que se desarrolla, en donde las relaciones entre los NNA y sus padres se entienden como un factor central para su desarrollo (Fuertes y Palmero, 1998).

El accionar de las OLN se entiende desde este enfoque, pues comprende que el desarrollo de las potencialidades de las personas está estrechamente relacionado con el sistema familiar, y este a su vez con el entorno comunitario. Es por esta razón, que la OLN a través de sus tres líneas de acción apunta a promover un ambiente, tanto familiar como comunal/comunitario, que propicie el desarrollo pleno del niño, niña y adolescente de manera integral.

d. Enfoque de fortalezas.

Este enfoque apunta a un trabajo orientado al empoderamiento de las personas y el fortalecimiento de sus factores protectores a través de políticas públicas, para el logro de un desarrollo adecuado y una participación plena en la sociedad. Desde esta perspectiva, toda acción de la OLN debe orientarse a mejorar la situación de los NNA y sus familias y comunidades que les permita reconocer y utilizar los recursos que ellos ya tienen, pero que no han podido identificar, para mejorar tanto el ambiente donde se desarrollan los NNA, como sus habilidades y herramientas como padres o cuidadores. Lo anterior, con el propósito de favorecer un funcionamiento comunitario y familiar que potencie a cada uno de sus participantes y el logro de un ambiente en el cual sea posible asegurar las mejores condiciones para el desarrollo del individuo y el resguardo de sus derechos.

Específicamente, este enfoque dialoga directamente con el modelo de la OLN ya que los profesionales que integran el equipo de trabajo deben posicionarse simétricamente con las comunidades y las familias, siendo capaces de identificar cuáles son sus deseos e intereses explorando distintas estrategias para el logro de estos, y traspasando la visión de los problemas como oportunidades de aprendizaje, crecimiento y evolución para cada uno de los integrantes de un determinado sistema. Para esto, se deben identificar las fortalezas inherentes de las



comunidades o familias, al que igual que los factores protectores, con el objetivo de potenciarlos a través del trabajo en conjunto.

La perspectiva centrada en fortalezas supone un alejamiento profundo y una reinención de las prácticas profesionales convencionales. Exige de los profesionales el esfuerzo de ver de forma diferente a las personas, a sus entornos y contextos y a las situaciones concretas que viven y afrontan. Supone un alejamiento radical de los modelos centrados en el déficit, donde su atención está en la identificación de problemas visto como carencias. Este enfoque, por el contrario, trata de analizar los problemas como oportunidades de aprendizaje, de crecimiento y como momentos de evolución ([Juárez y Lázaro, 2014](#)).

Algunos de los principios del enfoque centrado en las fortalezas son (Saleebey, 2001):

1. Cada persona, grupo, familia y comunidad tiene fortalezas, entendidas como posibilidades, recursos, experiencia, sabiduría y conocimientos.
2. Las experiencias negativas, las luchas y conflictos vividos, pueden ser dolorosos, pero son también origen del cambio y de la oportunidad.
3. Las aspiraciones de crecimiento y cambio de las personas, los grupos y las comunidades, son la base de la intervención y han de ser consideradas seriamente por el profesional.
4. El mejor servicio o atención se fundamente en la colaboración estrecha con las aspiraciones de las personas.
5. Todas las personas tienen recursos que pueden ser compartidos con otros que lo necesitan: conocimiento, auxilio, capacidad, tiempo, etc., que no son necesariamente bienes materiales o institucionalizados.
6. Es preciso reconocer el desconocimiento inicial acerca de las fortalezas y límites de las personas y familias, como base para una actitud de apertura y aprendizaje.
7. La acción ha de basarse en la alianza con las personas, con sus esperanzas, visiones y valores.

El enfoque centrado en fortalezas y los conceptos de empoderamiento y resiliencia se configuran como los anclajes teóricos para materializar estos cambios. Estos conceptos abren nuevas perspectivas de intervención, aportando marcos de comprensión de los receptores de los servicios y la acción profesional, como actores capaces de realizar sus propios procesos de toma de decisiones, y que cuentan, a veces sin ser conscientes de ello, con el potencial personal necesario para orientar el cambio en la dirección deseada (Saleebey, 2001). Esto implica adoptar prácticas de intervención que permitan trabajar con las personas y comunidades y sus problemas adoptando una visión diferente de los mismos, con una perspectiva que no sea desde la óptica de los déficits y las carencias, sino que los aborde desde las capacidades, los talentos, las competencias, las esperanzas y los valores de los individuos o grupos, dando prioridad a sus percepciones y voluntades.



e. Enfoque comunitario.

Este enfoque se refleja un modelo metodológico orientado a la intervención en el ámbito de lo psicosocial, que sitúa el trabajo de las instituciones que intervienen en la configuración de vida cotidiana de comunidades, constituyéndose como una herramienta para el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas públicas, proyectos y programas de intervención desde una adecuada interpretación e interrelación entre el mundo institucional y el comunitario (Martínez, 2006).

Es fundamental comprender que el enfoque comunitario constituye un modelo que busca percibir la complejidad de la realidad de una comunidad, otorgando ciertos criterios de articulación operativa de una teoría a la base, permitiendo comprender, crear, planificar y ejecutar ciertos procedimientos necesarios para trabajar con una comunidad en particular, valorando y promoviendo la complementariedad del saber práctico de la comunidad, sus necesidades, imaginarios y dinámicas con el saber técnico e instrumental de las instituciones, con el fin de potenciar los resultados de una política pública, proyecto o programa, desde su diseño hasta su seguimiento y evaluación.

Esto implica que la relación con las comunidades se configura a partir de un acercamiento estratégico y respetuoso de las lógicas relacionales de la comunidad, considerándola como un sistema autónomo que toma decisiones respecto a los proyectos que busca ejecutar. Esto es fundamental para la consecución de objetivos de una intervención, e implica flexibilidad institucional para acoger la historia e intereses de la comunidad.

El trabajo de la OLN implica generar intervenciones desde el enfoque comunitario con foco en los NNA, donde ellos son actores sociales, relevando su voz en los espacios de toma de decisión y su participación sustantiva en la vida familiar y comunitaria. Adicionalmente, se debe sensibilizar, difundir y formar a las instituciones, la comunidad y la familia en torno a una cultura de cuidado y de consideración de los NNA, es decir en su rol de co-garantes a través de una red de funciones y prácticas para proteger el ejercicio de los derechos de los NNA como sujetos de derecho.

En este sentido la OLN debe promover y favorecer la construcción de sentido de la intervención en conjunto con las familias y comunidades, incentivando la participación activa no sólo en la definición de los problemas a trabajar, sino que en la toma de decisiones y validación de todos los procesos operativos que implica la implementación de una intervención.

f. Enfoque territorial.

Este enfoque se centra en la compleja red de vínculos e interacciones entre los factores ambientales, económicos, sociales y culturales que determinan un territorio y orientan su desarrollo. Además, centra su perspectiva en el estudio de las relaciones sociales que configuran los territorios (Morales y Jiménez, 2018).

Una clave para entender el enfoque territorial son las *dimensiones territoriales*, las cuales encarnan las perspectivas que condicionan las interacciones sociales, aportando una clave general

para comprender la configuración y cauce de aquellas interacciones. De esta manera, todo actor involucrado en un proceso que atañe a un territorio debe ser considerado en la tarea de explicar la trama de relaciones que lo configura. Los actores importan porque a través de sus relaciones estructuran los territorios (Morales y Jiménez, 2018). En la comprensión de la multidimensionalidad del territorio, el enfoque territorial toma relevancia, ya que se instala la necesidad de visibilizarlo como un fenómeno dinámico, que se encuentra en constante cambio y movimiento.

Otro elemento a considerar es la *heterogeneidad* del territorio, que tiene relación con las condiciones naturales que contribuyen a la dinámica territorial, que le entrega las particularidades a cada territorio y donde intervienen los sujetos que ocupan el espacio geográfico.

El enfoque territorial sugiere una perspectiva holística, es decir, el conjunto se entiende a través de las interacciones de sus componentes; en este caso, las perspectivas de los actores se convierten en clasificadores de los problemas territoriales y nos da el marco de acción para buscar respuestas posibles y pertinentes a la realidad cultural y territorial de las personas que habitan ese espacio.

En este contexto, la OLN debe considerar las particularidades de su territorio para incorporar en los procesos de intervención de cada línea de acción los ajustes necesarios para alcanzar mayor pertinencia territorial, y de esta forma lograr la adaptabilidad de las intervenciones familiares y comunitarias.

g. Enfoque de género.

Este enfoque distingue las características biológicas del individuo de aquellas que son construidas socioculturalmente, develando desigualdades históricas en la relación entre sexos basadas en estereotipos de género. Estos, como construcciones culturales, promueven una visión estructurada sobre el rol que deben cumplir hombres y mujeres en la sociedad, contribuyendo a la generación de un pensamiento discriminatorio que ha afectado, especialmente, a las niñas y mujeres. En este contexto, responde al desafío de implementar acciones orientadas a la equidad de género e igualdad de derechos de los NNA, cuyo propósito es la deconstrucción de prácticas, estereotipos, creencias, normas y valores sociales que se originan a partir de la diferencia sexual y que coartan y/o prescriben las posibilidades desde la primera infancia a propósito de ser hombre o mujer.

Este enfoque es, por lo tanto, la herramienta práctica que permita identificar, comprender y visibilizar las diferencias y desigualdades de género que puedan ser relevantes para la intervención que realizamos, permitiéndonos comprender mejor la vida de las mujeres y hombres, niñas y niños que van a verse afectados por nuestra intervención y, adaptarlas a sus necesidades. Desde esta perspectiva, aplicar el análisis de género de manera sistemática comporta un ejercicio de responsabilidad, constituye un ejercicio de conocimiento y mejor comprensión de la realidad, es decir, una herramienta de carácter técnico que se debe adoptar en la praxis. El análisis de género nos ayuda a discernir esas diferencias y a visibilizar las desigualdades, lo que nos abre la

oportunidad de mejorar la calidad de las intervenciones desde la perspectiva de equidad de género (López Méndez, 2007).

No es suficiente con tomar conciencia o poner de manifiesto los problemas de género, sino que hay que actuar sobre ellos para avanzar en términos de igualdad. Para ello, López Méndez (2007) propone algunas estrategias de acciones:

1. Impulsar un programa de aplicación sistemática del enfoque de género: Esto implica establecer los medios y velar por que esté presente en todos los niveles e intervenciones.
2. Atender intereses estratégicos de género y promover el empoderamiento: El análisis de género nos ayuda a comprender las diferencias de poder y los mecanismos de subordinación de las mujeres. Cambiar tales diferencias y revertir esos mecanismos supone atender los llamados intereses estratégicos de género, que tienen más que ver con cambios culturales y estructurales que con la atención de los meros síntomas de la desigualdad.
3. Aplicar acciones positivas: Las medidas de acción positiva permiten contrarrestar o corregir aquellas discriminaciones que son el resultado de prácticas o sistemas sociales y el único instrumento directo enfocado a conseguir la igualdad entre mujeres y hombres.

La aplicación de este enfoque tiene como objetivo el cuestionamiento de los prejuicios que podrían incidir de forma negativa en el diseño, toma de decisiones e implementación de las OLN. A partir de esto, se hace necesario considerar las variables de género que pudiesen estar relacionadas con la concepción de las OLN como proyecto y con la aplicación práctica en cada uno de sus elementos (diagnósticos, evaluaciones, metodologías de intervención, trato personal, etc.), evitando así el uso de estereotipos de género, los desequilibrios de poder, las desigualdades y discriminación, entre otras. También es importante que los profesionales puedan indagar sobre la presencia de estereotipos de género dentro de las familias que participarán en el programa, fomentando, por ejemplo, la co-parentalidad como una de las variables a tener en cuenta.

h. Enfoque intercultural.

Este enfoque tiene sus bases en la relación que se da entre diferentes culturas dentro de un mismo territorio, bajo el ideal de que estas comparten y participan en una relación horizontal de respeto mutuo, así como también que las políticas públicas adoptan medidas adicionales (reforzadas) para que las acciones dirigidas a las distintas poblaciones sean pertinentes culturalmente.

La interculturalidad hace referencia a la existencia y búsqueda de una relación dialógica y simétrica entre distintas culturas, en un intento de profunda aceptación y conocimiento, más allá de la existencia de una simple tolerancia. Se refiere a una relación entre culturas donde existe respeto e intercambio de saberes y donde ambas perspectivas culturales son valoradas. Este concepto va más allá del multiculturalismo, que se refiere a la coexistencia de dos o más culturas distintas que habitan una misma sociedad, apelando al reconocimiento de esta diversidad cultural y a la tolerancia. El multiculturalismo se centra en la diferencia existente entre las culturas,

reconociéndola y aceptándola, mientras que la interculturalidad se centra en la igualdad y diálogo simétrico entre las culturas, complementando lo anterior.

La interculturalidad como uno de los enfoques estructurales de la OLN dada la variedad y mixtura cultural existente a lo largo de nuestro país, y por lo mismo, es esencial que el modelo de la OLN sea ejecutado en el territorio reconociendo la identidad cultural de los NNA, sus familias y comunidades, además de sus vivencias, trayectorias, vínculos significativos y la forma en que estos/as se han integrado en nuevos territorios y contextos. Por lo tanto, los profesionales de la OLN, en sus distintas líneas de acción, deben generar intervenciones que consideren las necesidades y características culturales de cada persona atendida. En esa línea, el trabajo de la OLN debe contribuir al análisis crítico de las diferencias culturales y los espacios que se le otorgan o reconocen a los grupos minoritarios, y debe tender a la transformación social en temas de niñez y adolescencia, con un especial foco en la mitigación de dinámicas de exclusión y de desigualdad en esos grupos minoritarios.

i. Enfoque inclusivo de discapacidad.

Este enfoque se centra en el reconocimiento de los derechos humanos de las personas con discapacidad y el deber del Estado de garantizar, sin discriminación, su desarrollo integral y su inclusión y participación plena en la sociedad. Este enfoque, por lo tanto, busca superar la visión patológica de la discapacidad hacia un enfoque de derechos, donde las personas que presentan una discapacidad son sujetos de derechos (Hernández, 2015).

Discapacidad entonces se entiende como la presencia de necesidades especiales, ya sean físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, que en interacción con diversas barreras y actitudes del entorno impiden una participación social plena en igualdad de condiciones. En base a esto, se enfatiza la necesidad de visibilizar a este grupo de la población como ciudadanos y ciudadanas, donde la responsabilidad de incluirse ya no es exclusiva de la persona o su núcleo familiar, sino que debe promoverse también desde la comunidad, las instituciones y el Estado.

De acuerdo a Unicef (2013), los niños, niñas y adolescentes que presentan una discapacidad, enfrentan diferentes tipos de exclusión que inciden en su vida cotidiana y bienestar en diferentes grados, esto según factores físicos, socioeconómicos, lugar de residencia o la cultura a la cual pertenecen. Dentro de estos factores el género es fundamental, las niñas que presentan algún tipo de discapacidad tienen menos probabilidad de recibir atención y de participar de las relaciones y actividades familiares, asistir a la escuela y recibir formación. Además, tanto las niñas como las adolescentes, sufren una “doble discapacidad” ya que se encuentran limitadas para ejercer los roles socialmente asignados según su sexo.

Es así, que las situaciones de exclusión que vivencian los NNA con discapacidad tienen su centro en los estigmas impuestos socialmente a partir de la carencia y no desde un encuadre centrado en los recursos. Es por ello que muchas familias tienden al ostracismo por la necesidad que tienen de evitar el rechazo y proteger al NNA, desvinculando al sistema familiar del circuito de servicios y apoyos que puede proveer la política pública.

De acuerdo a Unicef (2013), la primera medida que debemos asumir como sociedad es la de mirar



críticamente aquellas prácticas caritativas que consideran a los NNA con discapacidad como receptores pasivos de beneficios. En virtud de la Convención de los Derechos del Niño y la Convención de los derechos de las personas con Discapacidad, los niños, niñas y adolescentes que presenten una discapacidad deben ser especialmente protegidos sin ninguna discriminación, para garantizar el pleno ejercicio de sus derechos. La inclusión de los NNA y su participación en la vida familiar y comunitaria, es un deber primordial del Estado y de las instituciones, comunidad y familias como co-garantes. Este deber se basa en que todos los NNA con discapacidad, en tanto sujetos de derecho, tienen habilidades, aspiraciones, necesidades y aportes que deben ser apoyados, valorados y promovidos como agentes de cambio (Unicef, 2013).

Esto significa que, desde cualquier interacción e intervención realizada por la OLN con NNA, familias y comunidades que presenten personas con discapacidad, se deben visibilizar y reconocer como miembros plenos de sus familias y comunidades, desarrollando estrategias flexibles y pertinentes para erradicar barreras físicas, culturales, socioeconómicas, de movilidad, entre otras, para que participen activamente de las decisiones que les afectan: “La interacción es efectiva para mitigar los prejuicios, y se ha observado que las actividades en que participan los niños con y sin discapacidad propician actitudes más positivas” (Unicef, 2013, p. 12).

El fin último de las OLN respecto a los NNA con discapacidad debe ser que la inclusión sea efectiva, es decir, que todos los participantes son considerados como iguales en un grupo teniendo en cuenta los diferentes contextos donde interactúa la persona, especialmente, en su núcleo familiar, espacio primordial de socialización e inclusión. Desde esta perspectiva, las OLN deberán visibilizar, respetar y promover el ejercicio de derechos de todas las personas que tengan algún tipo y grado de discapacidad, a lo largo de todas las líneas de acción y sus respectivas etapas de intervención.

Capítulo II. Implementación de la Oficina Local de la Niñez.

1. Estrategia de Intervención.

La Oficina Local de la Niñez, una vez aprobada la Ley de Garantías, se entenderá como el dispositivo de protección administrativa ejecutado por los Municipios de todo el país, capaz de articular en el territorio la protección integral y universal hacia la niñez y adolescencia. Lo anterior, a través de un continuo de protección integral, el cual incluye la participación activa, la promoción de los derechos, la prevención de la vulneración de los mismos y su protección. Con este objetivo, la OLN será la encargada de liderar y coordinar las acciones referidas a la niñez, adolescencia y familia en la comuna, considerando la experiencia de los territorios en la ejecución de programas e iniciativas en esta materia, a través de la mejora continua y la articulación de sus acciones y estrategias para favorecer el pleno ejercicio de los derechos de los NNA y sus familias.

El Piloto de la OLN tiene el objetivo de promover el goce efectivo de derechos de los NNA, junto con prevenir situaciones de vulneración, para así lograr el máximo despliegue de sus potencialidades y su desarrollo integral.

En primer lugar se busca favorecer el ejercicio de derechos de los NNA, mediante el fortalecimiento del rol de co-garantes de las familias, instituciones, la comunidad y actores locales que trabajan en niñez y adolescencia, relevando la participación sustantiva de los niños, niñas y adolescentes a través de su línea de acción de Gestión Comunitaria.

En segundo lugar, se busca prevenir vulneraciones de derechos mitigando los factores de riesgo presentes en NNA y sus familias, a través de gestionar el acceso de niños, niñas y adolescentes y sus familias a los servicios y prestaciones locales pertinentes a los factores de riesgos identificados, por medio de un proceso de intervención denominado Gestión de casos, junto con el fortalecimiento de factores protectores al interior de la familia, a través de una intervención de Terapia Familiar.

Para ello, la OLN está compuesta por un/a Coordinador/a General, gestores de casos, gestores comunitarios, terapeutas familiares y un Profesional de Apoyo CHCC.

Además, la OLN cuenta con la Plataforma del **“Sistema de Alerta Niñez”** (en adelante “Plataforma” o “SAN”), que es la herramienta destinada a la focalización de NNA a través de la detección temprana de factores de riesgo de vulneración de derechos, además, de ser el sistema de registro y gestión para las líneas de acción de Gestión de Casos, Terapia Familiar y Gestión Comunitaria².

Para cumplir sus objetivos, la **OLN toma como base la Red Comunal de Chile Crece Contigo ya existente a nivel local, extendiendo su acción desde la gestación hasta los 18 años. Esta red extendida, se denomina “Red Comunal de Niñez”** (en adelante “la Red”). Esta red debe ser liderada por el Coordinador/a General de la OLN y estar compuesta por profesionales de distintos

² El equipo OLN y sectorialistas que accedan al SAN deben suscribir un Acuerdo de Confidencialidad de uso de la información, disponible en Anexo N° 1 “Formato Acuerdo de Confidencialidad para el uso de la Plataforma del Sistema de Alerta Niñez”.



sectores (sectorialistas) de instituciones presentes en el territorio. Para una correcta articulación, la OLN en conjunto con la Red, deben establecer como producto un Plan de Trabajo Anual, y un Mapa de Oferta. Estos productos permitirán a la OLN la consecución de sus objetivos en torno a la promoción de los derechos de los NNA potenciando su participación, y la prevención de situaciones de vulneración de derechos. Por último, se releva la importancia de identificar las brechas de oferta para el goce efectivo de los derechos de los NNA en el territorio, levantando requerimientos de adaptación de las políticas públicas a la realidad local en materia de niñez y familia. Asimismo, la Red debe diseñar protocolos de actuación de referencia y contrarreferencia, para dar acceso oportuno a los NNA y sus familias a los distintos servicios y prestaciones requeridos.

La promoción de derechos se aborda a través de estrategias a nivel comunitario mediante la ejecución de un **diagnóstico participativo** y un **plan estratégico comunitario**, con foco en y con participación de los NNA, en una comunidad priorizada junto a la Red Comunal de Niñez, en tanto presente factores de riesgo para ser mitigados. Incorporar la perspectiva de derechos no es sólo agregar nuevas acciones y nuevos recursos, sino principalmente incorporar la perspectiva de niños y niñas y jóvenes en el desarrollo de la comuna. Es por ello que la línea de acción de Gestión Comunitaria de la OLN busca difundir, sensibilizar y formar actores en dos niveles, por un lado, movilizar la reflexión de las comunidades a través de la identificación de factores de riesgo y realizar acciones para fortalecer aquellos factores protectores que permitan su mitigación, integrando a los NNA a través de su participación y protagonismo, y por otra parte, la sensibilización, capacitación y fortalecimiento de las instituciones co-garantes presentes a nivel comunal.

Por su parte, la OLN aborda la prevención desde la gestión de aquellos casos de NNA que presenten factores de riesgo asociados a alertas de vulnerabilidad, los cuales se identifican en base a información de las familias y mediante alertas territoriales que levanten los sectorialistas a través del SAN. Las alertas levantadas a través del SAN, son clasificadas según criterios de priorización, permitiendo establecer un orden en el que se atenderán los casos. Los casos priorizados son analizados mediante un **Diagnóstico del caso**, para lo cual se utiliza una escala llamada *NCFAS-G*, que permite conocer las características del NNA y su familia e identificar las respuestas que requiere. A partir del diagnóstico, se define un **Plan de Atención Familiar** que contempla el establecimiento de acciones y su intensidad, asociadas a plazos que debe contemplar el gestor de casos para mitigar los factores de riesgo presentes.

Por último, siguiendo el enfoque preventivo de la OLN, la línea de acción de Terapia Familiar es la que atiende a los NNA y sus familias que han sido referidos desde la línea de acción de Gestión de Casos y que voluntariamente aceptan participar de esta intervención, para fortalecer factores protectores al interior de la familia y mitigar factores de riesgo detectados. La Terapia Familiar consiste en una intervención en las dinámicas relacionales al interior de la familia, especialmente en el ámbito del vínculo, habilidades parentales, dinámica, roles y relaciones familiares desde un enfoque ecológico sistémico, con el fin de potenciar recursos y factores protectores que estén presentes en el núcleo de cuidado del NNA que permitan prevenir riesgos de vulneración de derechos.

2. Dependencia y ubicación en la orgánica municipal.

Se ha definido que en este piloto, la OLN debe constituirse dentro de la orgánica municipal, considerando que es la unidad de administración del Estado más cercana a los NNA, sus familias y comunidades, debido a la importancia que cobra la coordinación intersectorial desde los territorios para el cumplimiento de sus objetivos.

En este sentido, la OLN se debe ubicar en la estructura municipal donde actualmente se encuentran las acciones dirigidas a los NNA, que generalmente es la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), Dirección de Desarrollo Social (DIDESO) o la estructura equivalente, lo que facilita el acceso a oferta orientada al goce efectivo de derechos y al desarrollo integral de los NNA.

Si bien la dependencia de la OLN es definida por cada Municipio en función de su estructura municipal, en régimen se espera que la modificación de la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades³ sistematice y regule esta dependencia ya que en esta estructura administrativa radican aquellas acciones dirigidas al desarrollo de la comunidad en un sentido amplio, y todo lo relacionado con promoción de derechos, otorgamiento de beneficios, prestación de servicios sociales y labores asistenciales.

La OLN se considera como el dispositivo que promueve la protección y desarrollo integral de los derechos de los NNA, tanto a nivel comunitario como familiar, articulando las iniciativas de promoción y prevención y la oferta dirigida a los NNA y sus familias a nivel comunal, lo que implica reorganizar las instancias de coordinación que existen en los territorios. Por lo mismo, la incorporación de la OLN no debe tener como resultado la creación de nuevas instancias que dupliquen funciones de unidades ya existentes, sino articular la organización de los servicios dirigidos a los NNA y sus familias. De modo que las municipalidades que ejecutan el Piloto y que cuentan con un dispositivo de esta naturaleza como por ejemplo oficinas municipales de niñez y adolescencia, deben reforzar o adaptar su estructura para implementar los procesos básicos de operación establecidos en este documento, lo que no excluye la implementación de procesos locales que contribuyan al propósito de la OLN.

En este sentido, la OLN incorpora los aprendizajes obtenidos a través del Programa de Fortalecimiento Municipal del Chile Crece Contigo, ajustándolo a las funciones que debe cumplir, especializándose en la coordinación de servicios y prestaciones dirigidas a los NNA, desde su gestación hasta que estos cumplen los 18 años de edad. Dicho esto, **la Red Comunal de Niñez incorpora nuevos actores que intervienen con esta población.**

Asimismo, la Oficina de Protección de Derechos (OPD) existente en las comunas, debe incorporarse de manera activa dentro de la Red como un actor fundamental para articular acciones referidas a la línea de acción de Gestión Comunitaria, generando una planificación conjunta en pos de potenciar los objetivos de cada programa. Además, en función de la línea de acción de Gestión de Casos, se debe establecer el sistema de referencia y contrarreferencia para aquellos casos que requieren de oferta especializada. A partir de ello es que, en las comunas donde se implementa el Piloto, **la municipalidad debe propender a que exista una sola Red y un**

³ Ley N° 18.695. Orgánica Constitucional de Municipalidades.



único Mapa de Oferta, evitando la duplicación de funciones y tareas.

3. Coordinación con el Programa de Fortalecimiento Municipal del Subsistema Chile Crece Contigo.

Considerando los años de implementación con que cuenta el Programa de Fortalecimiento Municipal, y que ya existen equipos de trabajo en las comunas que han acumulado experiencia importante en la gestión de redes, difusión de oferta garantizada y la identificación de alertas de vulnerabilidad del Subsistema, es que se ha definido el modelo de gestión intersectorial como parte de las estrategias para responder a los objetivos de la OLN. De esta manera, se considera este modelo de gestión intersectorial como insumo para el diseño e implementación del modelo de la OLN, permitiendo en los territorios la difusión y entrega de servicios y prestaciones garantizadas, especialmente para grupos prioritarios, además de continuar con la identificación factores de riesgo que puedan afectar el bienestar de los NNA a lo largo de sus trayectorias de vida, a modo de actuar de manera oportuna y pertinente.

Para llevar a cabo lo anterior, a continuación, se precisan los alcances y modificaciones establecidas a considerar en la implementación del piloto OLN:

3.1 Estrategia de intervención de las Oficinas Locales de la Niñez (OLN) y la Integración con Programa de Fortalecimiento Municipal (PFM) de Chile Crece Contigo.

Para la implementación de la Oficina Local de la Niñez, los Municipios se encuentran generando un proceso progresivo de coordinación e integración en las 12 comunas del país en donde coexistan la OLN y el PFM en base al Principio de Coordinación del Estado, con la finalidad de optimizar las acciones y coordinación de la bajada local de los programas de la Subsecretaría de la Niñez.

Con este objetivo, durante los años 2019 y 2020 la OLN es la encargada de liderar las acciones referidas a niñez, adolescencia y familia en la comuna, a través de la articulación y coordinación de las redes presentes en el territorio, lo cual implica: a) Gestión Comunitaria, b) la implementación de un modelo efectivo de Gestión de Casos, c) Terapia Familiar, estos dos últimos con el objetivo de mitigar factores de riesgo.

Por tanto, para aquellas comunas que ejecutan el Piloto de la OLN y a su vez el PFM, el Municipio debe destinar **un solo profesional que cumpla las funciones de Coordinador/a General de la OLN y Coordinador/a Comunal de Chile Crece Contigo**. A la vez, el Programa de Fortalecimiento Municipal, contratará con sus recursos a un/a Profesional de Apoyo CHCC, que será parte del equipo de la OLN en el Municipio, y que apoyará al Coordinador/a General de la OLN en todas las funciones operativas asociadas al PFM y al Subsistema Chile Crece Contigo.

Para cumplir sus objetivos, la OLN toma como base la Red Comunal de Chile Crece Contigo⁴ ya

⁴ En Capítulo III del presente documento se abordará la gestión de la Red Comunal de Niñez.



existente a nivel local, asumiendo su coordinación y extendiendo su acción hasta que los NNA cumplan 18 años, conformando la Red Comunal de Niñez. Esta Red es liderada por el/la Coordinador/a General de la OLN y está compuesta por profesionales de distintos sectores (sectorialistas) de instituciones presentes en el territorio.

Así mismo, el/la Coordinador/a de la OLN tiene la responsabilidad de elaborar el Plan de Trabajo y el Mapa de Oferta, descritos más adelante, con la colaboración de la Red Comunal de Niñez. Todo lo anterior, debido a que varios de los productos de cada una de las iniciativas se orientan y contribuyen al establecimiento de un Sistema de Protección Integral de Derechos, y resulta conveniente optimizar la utilización de los recursos y generar una estrategia unificada, más allá de que el financiamiento sea por vías distintas.

3.2 Equipo Técnico OLN.

La OLN está compuesta por un/a Coordinador/a General, gestores de casos, gestores comunitarios, terapeutas familiares y un Profesional de Apoyo CHCC.

En términos operativos para la coordinación entre programas, con los recursos asociados al **PFM ya no se contrata** al/la Coordinador/a CHCC, sino que se financiará un/a Profesional de Apoyo CHCC que será parte del equipo OLN, y que apoyará al/la Coordinador/a General de la OLN preferentemente en todas las funciones asociadas al PFM y al Subsistema Chile Crece Contigo. De esta manera, las tareas que hasta el último convenio (2018) tenía el/la Coordinador/a ChCC financiado por el PFM pasan a ser parte de las funciones que tiene el/la Coordinador/a General de la OLN.

Lo anterior implica, a nivel de intervención, que en todas las comunas en donde se instala la Oficina, se implementa el modelo de Gestión de Casos establecido por la OLN. Paralelamente, el/a Coordinador/a OLN asume la coordinación de la Intermediación de Oferta de las alertas de vulnerabilidad de Chile Crece Contigo, junto con generar las condiciones para que las prestaciones del Subsistema se otorguen en forma oportuna y pertinente a los niños y niñas que lo requieran. Para llevar a cabo la intermediación de oferta, el/la Coordinador/a General de la OLN contará con el Profesional de Apoyo CHCC a cargo de realizar, especialmente, las siguientes acciones:

- Monitoreo de los niños y niñas entre 0 y 4 años y gestantes adolescentes que sean usuarios(as) de Programas SENAME, accedan oportunamente a las prestaciones universales y diferenciadas que dispone Chile Crece Contigo, según corresponda.
- Dar continuidad al “Plan de aseguramiento de prestaciones Chile Crece Contigo para niños(as) entre 0 y 4 años en Residencias de SENAME”.

Para el cumplimiento de este desafío y considerando la diversidad existente en las comunas respecto a la coordinación y monitoreo de la implementación del Subsistema a nivel local, se proponen las siguientes consideraciones para la llevar a cabo la coordinación de equipo técnico OLN y PFM:

1. El/la Profesional de Apoyo CHCC es el que se hace cargo de la ejecución del PFM en el territorio, y en caso de existir un encargado financiado por el municipio, deben establecer una coordinación entre ambos bajo la coordinación del/la Coordinador/a General de la OLN, ya que este/a último/a es el/la responsable de ambos proyectos.
2. En este caso, se ejecutan formalmente los mecanismos de comunicación con el Coordinador/a General de la OLN a través de una programación semanal o quincenal de reuniones de articulación para la implementación de la oferta e identificación de nudos críticos, analizar acceso a oferta específica de ChCC u otros temas que se consideren pertinentes.
3. En cuanto a la coordinación de la red local para las 12 comunas en que existe el piloto OLN y en lo referido a la Coordinación de la Red (antes básica y ampliada, ahora Comunal de Niñez), se resguarda que según el convenio del Piloto, es el/la Coordinador/a General de la OLN quien lidera la Red, y no el/la profesional ChCC.

4. Coordinación con Oficina de Protección de Derechos del Servicio Nacional de Menores (SENAME).

En régimen, la Oficina Local de la Niñez articulará la oferta destinada a los NNA, en materia de promoción, prevención y protección, incluyendo en esta última la derivación por vía administrativa a la oferta del sistema de protección especializada. En esa línea, dentro de un continuo de protección integral en que se incluye la participación activa, la promoción de los derechos, la prevención de la vulneración de los mismos y su protección, con posterioridad y en el entendido que entre en vigencia el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y a la Adolescencia, se espera que la OPD se establezca como un dispositivo de protección especializada en los territorios. En este sentido, se proyecta que las OPD transiten hacia configurarse como oferta programática multimodal territorial que atenderá casos de complejidad baja a media, con la finalidad de resguardar la integralidad de las intervenciones, evitando así la sobre intervención de los NNA y respondiendo al déficit de oferta especializada en algunos territorios.

Mientras la OLN se encuentre en etapa piloto, las OPD seguirán destinando sus recursos hacia la atención de casos de vulneración de derechos de baja, mediana y alta complejidad, junto al acompañamiento socio-jurídico de éstos, derivando a la OLN aquellos casos que presenten alertas de vulnerabilidad (no vulneración de derechos). Así también, aquellas OPD que actualmente trabajan en participación, promoción y prevención general, seguirán realizando tales funciones.

Respecto a esto último, resulta relevante destacar que debe existir una constante colaboración entre la Oficina Local de la Niñez y la Oficina de Protección de Derechos (OPD) con la finalidad de establecer un trabajo articulado y coordinado en el territorio considerando las complementariedades en las líneas de acción de cada programa.

Lo anterior, considerando dar continuidad a las acciones de la OLN a nivel comunal establecidas durante la ejecución 2019, como también generar las estrategias necesarias para incorporar la línea de acción "Gestión Comunitaria". Además, se debe tener presente que la OLN apoyará aquellas acciones señaladas en el componente metodológico "Gestión Intersectorial, articulación



territorial y participación de la niñez”, actualmente desarrollado por la OPD, facilitando y fortaleciendo su implementación.

4.1. Coordinación entre instituciones.

En relación con la coordinación interinstitucional, esta se aborda en los distintos niveles de articulación tanto desde el nivel nacional, regional y local entre la Subsecretaría de la Niñez del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, y DEPRODE de SENAME.

En este sentido, en el **nivel de articulación nacional** se establecen coordinaciones sistemáticas mediante la realización de mesas técnicas, con la finalidad de generar y mantener los espacios de comunicación, facilitando la retroalimentación permanente respecto del proceso de implementación de las 12 comunas en que coexisten las OLN junto con las OPD.

En este mismo contexto, desde el **nivel regional** la figura del Coordinador/a Regional de Niñez es un actor clave en la alianza que se debe mantener con el director/a de SENAME Regional o a la persona designada por el servicio para estos efectos. Además, desde la Asistencia Técnica realizada por la Subsecretaría de la Niñez se debe apoyar en difusión en las instancias de encuentro en donde se presente la OLN en actividades de SENAME Regional.

Reconociendo su experiencia desde el **nivel local** en materia de protección de derechos, la OPD se identifica como un actor relevante a nivel local para la implementación de la OLN. Por tanto, dentro de las acciones que desarrolla el Coordinador/a General de la OLN es fortalecer la vinculación la participación de la OPD en la Red Comunal de Niñez. Si bien la OLN a través de su Coordinador/a podrá participar en las instancias y/o mecanismos de coordinación que disponga la OPD para dar respuesta a situaciones de vulneración de derechos, **la municipalidad debe propiciar la existencia de una sola instancia de coordinación para abordar los casos, privilegiando para ello la Red Comunal de Niñez.**

Se espera que se potencien los espacios que promuevan la articulación y fortalecimiento de los vínculos desarrollados durante el 2019, por medio de instancias bilaterales y/o reuniones de equipo entre profesionales de la OLN y OPD para tratar, entre otras cosas, las acciones vinculadas a la promoción de derechos y el análisis de los casos. Esto último se hace necesario a partir de los aprendizajes obtenidos mediante la Gestión de Casos de la OLN, como en el marco del “Protocolo de Acción para Casos por Sospecha o Vulneración de Derechos”⁵.

Lo anterior, con la finalidad de alcanzar la complementariedad en la gestión de casos que realiza la OLN, resguardando así los protocolos de actuación de referencia y contrarreferencia, identificando oportunamente cualquier dificultad en el acceso a prestaciones o servicios que se requieran de acuerdo a las características del caso.

⁵ Ver Anexo N° 2 del presente documento.



4.2. Acciones para Trabajo en Red.

Considerando que la OPD también desarrolla el trabajo en red y que tiene a la base orientaciones y énfasis dados desde SENAME, se debe distinguir si las redes cumplen funciones propiamente de coordinación⁶ de aquellas que cumplen funciones de intervención.

En aquellos casos en que la red ya constituida por la OPD se organice en base a la dimensión de la coordinación, y además convoca como integrantes a instituciones que influyen e intervienen en el bienestar de NNA y sus familias con una mirada en la protección, prevención y promoción de los derechos de NNA, el foco debe estar puesto en mantener y fortalecer el trabajo ya iniciado a nivel local por la OPD con la integración del/a Coordinador/a de la OLN en el liderazgo de la red, aunando criterios y complementando estrategias enfocadas en el fortalecimiento del trabajo dirigido a la niñez y adolescencia de la comuna.

En el caso en que la red liderada actualmente por la OPD, tenga un foco orientado en la intervención de la protección especializada, y se encuentre conformada por actores vinculados principalmente con la restitución de los derechos de los NNA ya vulnerados, resulta fundamental que se identifiquen los puntos de encuentro y posible trabajo conjunto entre esta red proteccional y la Red Comunal de Niñez, diferenciando el trabajo a nivel de redes, ya que sus objetivos son distintos. En este contexto la OLN convocará una red diferenciada en donde el foco temático sea la promoción del ejercicio de los derechos de NNA la prevención de vulneraciones y el trabajo con sus familias.

4.3. Coordinación Línea de Acción Gestión Comunitaria.

Considerando que el componente metodológico de la “Gestión Intersectorial, articulación territorial y participación de la niñez” de la OPD tiene objetivos y lineamientos similares a los de la OLN en su línea de acción “Gestión Comunitaria”, en especial aquellas actividades referidas al Plan Comunal, es fundamental generar una articulación y un trabajo colaborativo entre ambos programas con el propósito de reforzar la intervención en el territorio. En este entendido la OLN apoyará aquellas acciones señaladas en el componente metodológico actualmente desarrollado por la OPD, facilitando y fortaleciendo su implementación.

Esto implica un diálogo constante entre ambos programas, articulando una planificación común que dé soporte a una coordinación a nivel territorial de mutuo apoyo que permita abordar más territorios y actores, asegurando un mayor impacto en el alcance de sus objetivos. Esto implica, por una parte, establecer esfuerzos por no replicar instancias y territorios donde se está trabajando, y por otra, aunar esfuerzos para abordar más territorios, más actores y con mayor profundidad.

Respecto a las acciones de difusión y capacitación en torno al enfoque de derechos que debe realizar la OLN a niños, niñas y adolescentes, familias, comunidades, instituciones y actores locales, se debe establecer una planificación respecto al público objetivo y temáticas que

⁶ En Capítulo III del presente documento se explicitan las dimensiones de la Red Comunal de Niñez.



abordará cada programa, buscando establecer sinergias que potencien sus resultados.

Por su parte, en función de la Política Local de Niñez y Adolescencia, dado que la OPD, en tanto es la institución que en la actualidad tiene el objetivo de elaborar la “Política Local de Infancia”, cuenta con conocimientos, aprendizajes y conoce el curso de su elaboración, el Coordinador/a OLN se debe poner a disposición para aunar esfuerzos para contar con un único instrumento comunal. Así también, y a través de la misma OPD, se debe incorporar al Consejo Consultivo de NNA para acompañar el proceso.

En definitiva, la OLN debe plegarse y apoyar a la OPD en las actividades que esta tenga planificada de acuerdo al momento de desarrollo en que esta se encuentre. Dado que en algunas comunas la Política Local de Niñez y Adolescencia ya existe y se encuentra vigente, el Coordinador/a OLN debe generar el monitoreo de las acciones convenidas en el Plan de Acción; si la Política se encontrara en elaboración, debe apoyar a la OPD en la consecución de las actividades planificadas; finalmente, de no existir actualmente la Política a nivel local, el Coordinador/a OLN de igual manera tendrá que coordinarse y construir alianzas de colaboración con la OPD y con el Consejo Consultivo para comenzar con un proceso reflexivo frente a este desafío.

5. Organización interna de la OLN.

5.1 Estructura Funcional de la OLN.

La OLN es liderada por un/a **Coordinador/a General**, que tiene a su cargo un equipo de **gestores/as de casos** quienes acompañan al NNA y su familia, fortaleciendo factores protectores en su trayectoria por el Sistema de Protección Social para mitigar factores de riesgo. Así también, cuenta con un equipo de **terapeutas familiares** que trabajan con familias que requieren de una intervención en su dinámica relacional, para fortalecer factores protectores internos. Finalmente, para este segundo año de implementación del programa se incorporan los/as **gestores/as comunitarios**, con la finalidad de implementar las estrategias que fortalezcan el rol de co-garante de derechos de las familias, instituciones locales que trabajan en niñez y adolescencia y comunidad.

Los procesos de la OLN deben tener una conexión con el resto de los servicios municipales, para una adecuada coordinación de la Red, siendo un objetivo especialmente relevante, favorecer el acceso a oferta universal, así como también de manera preferente en aquellas prestaciones focalizadas, que permitan mitigar factores de riesgo y prevenir situaciones de vulneración de derechos.

5.2 Cargos y funciones.

5.2.1. Coordinador/a General de la OLN.

El/la Coordinador/a tiene el rol de liderar la implementación de la Oficina Local de la Niñez, lo que



implica en una primera instancia, abogar y posicionar a la OLN al interior de la municipalidad y de la comunidad, difundiendo su objetivo y sus alcances. Su principal función será liderar la gestión de los casos que ingresarán a la OLN y la consecución de los procesos y productos de la Oficina, en especial generar las condiciones para la coordinación del equipo de trabajo y la articulación de los diversos sectores municipales (salud, educación, protección social, entre otros), responsables de las acciones de referencia y contrarreferencia, que den respuesta a las alertas de NNA que presentan factores de riesgo.

También debe generar acuerdos y soluciones a necesidades que presente un grupo amplio de beneficiarios. Lo anterior, de manera de optimizar las gestiones y la identificación de necesidades no cubiertas por la oferta existente, elevando solicitud a nivel provincial o regional, cuando corresponda.

Funciones del/la Coordinador/a de la OLN:

1. Liderar la implementación de las líneas de acción de la OLN.
2. Asegurar la designación de sectorialistas, que corresponden a un representante de la oferta disponible en el territorio, el que deberá realizar acciones concretas en función de las alertas, así como también informar alertas.
3. Generar condiciones para la articulación, coordinar y convocar la Red Comunal de Niñez.
4. Gestionar el ingreso de los casos a la OLN, asignándolos al equipo de gestores/as o en los casos que corresponda, derivar a OPD.
5. Gestionar los procesos de referencia y contrarreferencia a través de protocolos de actuación y atención (definidos por la Red), realizando el monitoreo de sus resultados.
6. Conducir la consecución de productos de la OLN: Plan de Trabajo Anual y Mapa de Oferta.
7. Identificar, registrar e informar las necesidades no cubiertas por la oferta a nivel local.
8. Coordinar el equipo técnico de la OLN, supervisando su trabajo y liderando las instancias de análisis de casos, promoviendo así un dialogo permanente al interior del equipo para elaborar estrategias y acciones de intervención que propendan al cumplimiento de los objetivos y coberturas convenidas.
9. Liderar el proceso de creación o actualización de la Política Local de Niñez y Adolescencia.
10. Liderar reuniones de análisis de casos en la Red, cuando los casos que atiende la OLN sean analizados.
11. Generar condiciones para la articulación de la línea de Gestión Comunitaria con la Red Comunal de Niñez.
12. Fortalecimiento de lazos colaborativos, articulados e integrados en las distintas redes locales con la finalidad de facilitar la entrega de prestaciones y servicios garantizados a NNA y sus



familias.

13. Generar alianzas de articulación y coordinación con la OPD y con el Consejo Consultivo (en caso de estar constituido).
14. Realizar un plan de control de gestión que permita monitorear periódicamente las acciones y atenciones considerando los tiempos y las coberturas de atención de las líneas de Gestión Comunitaria, Gestión de Casos y Terapia Familiar correspondientes a su territorio.

Para ello, el/la Coordinador/a debe ser un profesional del área social, de preferencia trabajador social o psicólogo, con experiencia comprobable en cargos de coordinación y manejo de equipos de al menos 3 años, con experiencia y especialización en trabajo en niñez y adolescencia, con conocimiento de la realidad y de la oferta local, y que cuente con competencias laborales y personales que faciliten la gestión de equipos de trabajo, la coordinación de redes y el posicionamiento del equipo⁷.

5.2.2. Gestor/a de Casos.

El rol del/la Gestor/a de Casos es llevar a cabo las acciones establecidas para los NNA que le fueron asignados. Esto a través de un diagnóstico, que permita recoger información del NNA y su familia, a partir del cual establece un Plan de Atención Familiar que define acciones de trabajo con la familia, derivación y coordinación a realizar en la Red, para el cumplimiento de los objetivos acordados.

Para lograr lo anterior el/la Gestor/a de Casos deberá realizar coordinaciones a nivel local, buscando evitar tanto una duplicación de esfuerzos por parte de los actores del territorio, como también una sobre intervención de las familias, que tenga como resultado una baja adherencia producto de la sobre exigencia por parte de los programas.

La carga de trabajo de estos profesionales en jornada completa es de 40 casos simultáneos en atención, más los casos en seguimiento. Se espera que cada Gestor/a de Casos atienda dos cohortes de familias anualmente, es decir, 80 casos.

Asimismo, el lugar, día y horario en el que se realizarán las intervenciones deben ser fijadas en base a la disponibilidad del NNA y su familia, por lo que su contrato de trabajo, en el marco de la ley, deberá ser flexible para adaptarse y dar respuesta adecuada a estos requerimientos.

Funciones del/la Gestor/a de Casos:

1. Realizar un diagnóstico integral de cada caso asignado, mediante los instrumentos dispuestos para ello.
2. Elaborar Plan de Atención Familiar a los casos que le fueron asignados mediante el Modelo

⁷ La especificación completa de los requisitos con que debe contar el/la Coordinador/a de la OLN aparecen detallados en el Anexo N° 3 “Perfil de Cargo Coordinador/a General”.



Centrado en Tareas.

3. Realizar acompañamiento a las familias para el logro de las acciones y tareas comprometidas en los PAF para el cumplimiento de los objetivos acordados de acuerdo a los plazos establecidos en OOTT.
4. Monitorear las acciones de referencia y contrarreferencia.
5. Trabajar junto a las familias y/o sectorialistas para gestionar acceso a la prestación que corresponda, disminuyendo las barreras de acceso y favoreciendo la adherencia al proceso de intervención.
6. Realizar el cierre del Plan de Atención Familiar y su Evaluación junto a las familias.
7. Llevar un control de gestión de acuerdo al cumplimiento de los plazos establecidos para cada etapa de ejecución del PAF, proyectando el egreso de los casos y la incorporación de nuevas familias en función del cumplimiento de las coberturas.
8. Identificar y comunicar al/la Coordinador/a las brechas de oferta de servicios o prestaciones disponibles en el territorio.
9. Mantener bases de datos respecto del proceso de Gestión de Casos u otra documentación requerida que promueva la supervisión o retroalimentación de supervisores y pares.
10. Redactar informes de casos, de ser necesarios, referidos a la intervención de Gestión de Casos.
11. Participar de reuniones de equipo de la OLN.
12. Participar en actividades de asistencia técnica realizadas por el equipo de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social y Familia y la Subsecretaría de la Niñez.
13. Apoyar al Coordinador/a en todas las funciones y/o actividades que se vinculen al cumplimiento de los objetivos de la OLN.
14. Los/as gestores/as de caso deberán ser profesionales del área social (preferentemente trabajadores sociales o psicólogos), con experiencia en el ámbito municipal, trabajo en niñez y adolescencia, con conocimiento de la oferta de servicios y prestaciones públicas. Es de especial relevancia que cuenten con habilidades laborales y personales que permitan la generación de relaciones colaborativas con la familia, y trabajo en equipo⁸.

⁸ La especificación completa de los requisitos con que debe contar el/la Gestor/a de Casos aparecen detallados en el Anexo N°4 "Perfil de Cargo Gestor/a de Casos".

5.2.3. Terapeuta Familiar.

Este/a profesional tiene el rol de implementar las intervenciones de Terapia Familiar pertenecientes a la línea de acción de Terapia Familiar de la OLN. Su objetivo es acompañar a aquellas familias que requieran apoyo para modificar circuitos relacionales que potencian, rigidizan e intensifican los problemas y los efectos que producen al interior de la familia. Además, buscar desde una mirada puesta en los recursos de la familia, fomentar los circuitos relacionales que permiten interrumpir, disminuir o inhibir los efectos de estos problemas a modo de favorecer los factores protectores y aminorar factores de riesgo.

El/la Terapeuta Familiar tendrá como tarea invitar a las familias y explicarles en qué consiste la terapia familiar, generar un diagnóstico participativo con el que posteriormente elaborará un Plan de Terapia Familiar, validado por la familia. Al finalizar la ejecución de ese Plan de Terapia Familiar, realizará un cierre y retroalimentación del proceso junto al NNA y su familia. Por último, deberá ejecutar un seguimiento de 6 meses para monitorear el estado actual de la familia tras el cierre de la intervención familiar.

La recomendación del Instituto Chileno de Terapia Familiar es que cada terapeuta debería trabajar como máximo 22 horas semanales en la Oficina, con una carga laboral que no exceda los 13 casos⁹. De todas maneras, en los territorios en que esto no se pueda lograr, la carga de trabajo de estos profesionales en jornada completa no deberá superar los 25 casos simultáneos, más los casos en seguimiento. Se espera que cada terapeuta familiar atienda dos cohortes de familias anualmente, es decir, 50 casos.

Asimismo, el lugar, día y horario en el que se realizarán las intervenciones deben ser fijadas en base a la disponibilidad del NNA y su familia, por lo que su contrato de trabajo, en el marco de la ley, deberá ser flexible para adaptarse y dar respuesta adecuada a estos requerimientos¹⁰.

Funciones del/la Terapeuta Familiar:

1. Realizar reuniones de análisis de casos para selección de familias para terapia familiar.
2. Realizar invitación a las familias para participar en terapia familiar.
3. Realizar un diagnóstico participativo junto a la familia.
4. Elaborar Plan de Terapia Familiar para ser validado por la familia.
5. Realizar las sesiones familiares y multifamiliares según PTF para cada familia.
6. Realizar el cierre del PTF y seguimiento de los procesos.

⁹ En el detalle de cantidad de cargos de terapeutas familiares señalada a cada municipio, aparece un número de terapeutas asociado a 44 horas de trabajo y a la atención de 25 familias. Esta cantidad de terapeutas se debiese duplicar al seguir las indicaciones del ICHTF, disminuyendo la carga laboral a 22 horas y la cantidad de familias atendidas mensualmente a un máximo de 13.

¹⁰ Para mayor precisión respecto a la metodología de intervención, ver “Manual de trabajo para Terapeutas Familiares OLN”.



7. Realizar evaluación de inicio, cierre y término para cada familia.
8. Redactar informes de casos, de ser necesarios, referidos a la intervención de terapia familiar.
9. Mantener bases de datos respecto del proceso de terapia familiar u otra documentación requerida que promueva la supervisión o retroalimentación de supervisores y pares.
10. Participar de reuniones de análisis de casos en la red, cuando los casos que atiende sean analizados.
11. Participar de reuniones de equipo de la OLN.
12. Participar en actividades de asistencia técnica realizadas por el equipo de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social y Familia y la Subsecretaría de la Niñez.
13. Apoyar al/la Coordinador/a en todas las funciones y/o actividades que se vinculen al cumplimiento de los objetivos de la OLN.

El éxito de un proceso terapéutico depende en gran medida de la competencia del profesional a cargo, especialmente de su capacidad de vincularse con el consultante e intervenir adecuadamente en los circuitos que mantienen el conflicto o problema. En el caso particular de la terapia familiar, se requiere que el profesional a cargo de la intervención sea un psicólogo con formación en enfoque sistémico, idealmente con especialidad en terapia familiar, a fin que el proceso terapéutico esté centrado en los temas relacionales, manteniendo siempre la centralidad del bienestar de niños, niñas y adolescentes.

Se espera que el/la terapeuta tenga al menos 3 años de experiencia en trabajo clínico sistémico familiar, con familias vulnerables o en riesgo social, y con experiencia en intervención psicosocial que incluya trabajo en terreno con otras organizaciones de la comunidad (trabajo en red) y atención domiciliaria¹¹.

5.2.4. Gestor/a Comunitario/a.

El rol del/la Gestor/a Comunitario/a es implementar estrategias que fortalezcan el rol de co garantes de derechos de los NNA en las familias, comunidad, instituciones y actores locales que se relacionan con NNA. Asimismo, tendrá la función de implementar acciones para llevar a cabo procesos de participación sustantiva de los NNA en la comuna.

Para lograr lo anterior, el/la Gestor/a Comunitario deberá realizar coordinaciones a nivel local a modo de movilizar y facilitar la elaboración y/o fortalecimiento de un Diagnóstico Comunitario Participativo (más detalle en el capítulo V de Gestión Comunitaria) que identifique qué factores de riesgo afectan a los NNA a nivel local y qué factores protectores están presentes en la comunidad que les permitan favorecer su ejercicio de derechos. Además, facilitará que el “grupo

¹¹ La especificación completa de los requisitos con que debe contar el/la Terapeuta Familiar aparecen detallados en el Anexo N°5 “Perfil de Cargo Terapeuta Familiar”.



de acción” (definido más adelante), constituido por adultos y NNA representantes de la comunidad, elabore una planificación estratégica, validada por los NNA, con propuestas de solución para las problemáticas identificadas.

A partir de la información recogida en el Diagnóstico Comunitario Participativo, el/la Gestor/a Comunitario/a acompañará y facilitará la ejecución de la Plan Estratégico Comunitario en la que se establecerá la elaboración y ejecución de dos talleres comunitarios que permitirán abordar las principales temáticas que la comunidad y los NNA priorizaron en el diagnóstico participativo como factores de riesgo y una Incitativa Comunitaria, proyecto planteado por la comunidad y financiado por la OLN (Ver Capítulo IV. Gestión Comunitaria).

Asimismo, a nivel local, el/la Gestor/a Comunitario/a a través de la elaboración de un plan comunal, deberá planificar y ejecutar actividades de capacitación, difusión y sensibilización propuestas para los NNA, la comunidad, instituciones y actores locales que se relacionen con NNA. También deberá difundir los beneficios sociales dirigidos a los NNA y sus familias, en particular de aquellas prestaciones que son garantizadas en las distintas instancias desarrolladas a nivel local para este propósito.

Por último, el gestor/a deberá apoyar al Coordinador/a de la OLN en programar y promover la elaboración participativa de una Política Local de Niñez y Adolescencia, detallada más adelante.

Funciones del/la Gestor/a Comunitario/a:

1. Insertarse en la comunidad e indagar en los programas y/o instituciones presentes en el barrio, territorio o comunidad, generando un mapa de actores clave y/o significativos.
2. Invitar y acompañar al “grupo de acción” a constituirse como representantes de su comunidad.
3. Acompañar el proceso de elaboración del Diagnóstico Participativo Comunitario centrado en los NNA.
4. Sistematizar resultados del Diagnóstico Participativo Comunitario centrado en NNA.
5. Acompañar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico Comunitario.
6. Conectar a la comunidad a redes para facilitar proyectos de autogestión.
7. Realizar Talleres Comunitarios.
8. Acompañar y facilitar la ejecución de la Incitativa Comunitaria.
9. Realizar devolución al grupo de acción y a la comunidad que permita la sostenibilidad de las acciones realizadas.
10. Realizar evaluación de resultados del Diagnóstico comunitario participativo; la planificación comunitaria y el plan comunal.



11. Realizar estrategias de difusión de beneficios sociales y prestaciones garantizadas para las familias y actores comunales que se relacionen con NNA en la comuna.
12. Capacitar a instituciones y actores comunales que trabajen relacionadas a niñez y adolescencia sobre los derechos de los NNA.
13. Difundir y sensibilizar a los NNA y a la comunidad sobre los derechos de los NNA.
14. Apoyar al/la Coordinador/a OLN a promover la creación o actualización de la Política Local de Niñez y adolescencia.
15. Registrar los procesos de intervención en el SAN.
16. Redactar informes, de ser necesarios, referidos a la intervención de Gestión Comunitaria.
17. Mantener bases de datos respecto del proceso de Gestión Comunitaria u otra documentación requerida que promueva la supervisión o retroalimentación de supervisores y pares.
18. Participar de reuniones de equipo de la OLN.
19. Participar en actividades de asistencia técnica realizadas por el equipo de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social y Familia y la Subsecretaría de la Niñez.
20. Apoyar al Coordinador/a en todas las funciones y/o actividades que se vinculen al cumplimiento de los objetivos de la OLN.

El/la Gestor/a Comunitario/a deberá ser un profesional de las ciencias sociales, con experiencia en trabajo comunitario. Es de especial relevancia que cuente con habilidades laborales y personales que permitan la generación de relaciones cercanas y colaborativas con la comunidad y NNA, además de habilidades para la gestión de equipo y redes dado su rol de acompañante del “grupo de acción” y su coordinación con la Red Local de Niñez. *De preferencia: Psicólogo/a comunitario/a o Trabajador/a Social*¹².

¹² La especificación de los requisitos con que debe contar el/la Gestor/a Comunitario/a aparecen detallados en el Anexo N° 6 “Perfil de Cargo Gestor/a Comunitario/a”.

Capítulo III. Herramientas, Mecanismos y Productos de la OLN.

Para el registro de todas las acciones realizadas a través de las líneas de acción definidas, el Coordinador/a General de la OLN y su equipo cuentan con el Sistema de Alerta Niñez como herramienta de gestión y con la articulación de la Red Comunal de Niñez como mecanismo de gestión intersectorial.

1. Herramientas: Sistema de Alerta Niñez.

El Ministerio de Desarrollo Social y Familia pone a disposición de los Municipios que implementan el Piloto Oficina Local de la Niñez el “Sistema de Alerta Niñez”, destinado a la gestión de todas las actividades que se realizan en la Oficina a través de las tres líneas de acción, junto con la detección de factores de riesgo en niños, niñas, adolescentes y sus familias.

Este Sistema contiene dos elementos. En primer lugar, un instrumento de focalización e información de contexto que permite identificar a los NNA con índice de mayor riesgo de sufrir vulneraciones de derecho, esto es, el Puntaje Alerta Niñez y lo que finalmente llamaremos la “Nómina” de NNA por comunas. En segundo lugar, una plataforma informática que permite registrar las acciones que se realicen en el contexto de la OLN vinculadas con la Gestión Comunitaria, la Gestión de Casos y la Terapia Familiar, lo que llamaremos el “SAN”. Esta plataforma además permite la elaboración de reportes, junto con cuantificar la brecha de disponibilidad de servicios a nivel local para responder con urgencia y pertinencia a las necesidades de los NNA y sus familias.

La Plataforma SAN da soporte a los procesos que se llevan a cabo en las Oficinas Locales de la Niñez. A través de su uso responsable y sistemático los coordinadores/as, gestores/as comunitarios/as, gestores/as de casos y terapeutas familiares de la OLN, pueden activar los procesos de intervención y además aportar información a las bases de datos para la administración pública, con datos más actualizados sobre las familias para así llegar a tiempo con el fin de mejorar la calidad de vida y el desarrollo de los NNA. Asimismo, la plataforma tiene como objetivo servir de repositorio de datos en relación a la provisión de servicios a los que han accedido los NNA y sus familias.

Por otra parte, el “Sistema Alerta Niñez” también permite la comunicación con los sectorialistas identificados por la OLN como actores claves para la línea de acción de Gestión de Casos (salud, educación, trabajo, discapacidad, entre otros). Esto último, en el marco de la referencia y contrarreferencia en lo que refiera a la gestión de alertas de vulnerabilidad y las consecuentes acciones de mitigación¹³.

Considerando lo anterior, el instrumento de focalización entrega como resultado una nómina comunal a cada una de las 12 oficinas piloto, junto con la cobertura disponible de atención. Para esto, se dispone mensualmente a través de la plataforma “Sistema Alerta Niñez”, una nómina

¹³ Para mayor precisión revisar el “Documento de Apoyo para la Gestión del Sistema Alerta Niñez”.



donde se identifican los NNA y sus familias con el número de prioridad de atención que tiene cada uno de ellos, con el fin de gestionar los casos que presentan mayor riesgo de sufrir vulneración de derechos.

Para comprender el funcionamiento de esta priorización y entender cómo se identifican los NNA que serán parte de la intervención de la OLN en Gestión de Casos y Terapia Familiar, se requiere diferenciar entre:

- a) **Puntaje Alerta Niñez:** es un indicador que se utiliza para estimar o calcular, a través de técnicas avanzadas de inteligencia de datos (algoritmo) y en base a información administrativa disponible de diferentes instituciones públicas, el nivel de riesgo que presentan los NNA de sufrir una vulneración de derechos para cada NNA que reside en alguna de las 12 comunas piloto.
- b) **Modelo de prelación:** se refiere a cómo se ordenarán los NNA que serán parte de la población potencial a ser abordada por la OLN, a partir de un conjunto de criterios, entre los que se encuentra el puntaje alerta niñez, entre otros.
- c) **Nómina:** listado final que se muestra en la plataforma como “Nómina Comunal” y que corresponde a los NNA que junto a sus familias serán invitados a participar de la OLN. Esta nómina considera un número mayor de casos que los que efectivamente se podrán abordar, debido a que algunos de los potenciales casos se desestiman, o rechazan la intervención, entre otras razones que hacen “correr la lista”.

En base de las consideraciones realizadas, a continuación se describen dos procesos que se encuentran relacionados para dar cumplimiento a la generación de la nómina comunal con la identificación de las familias a atender por la OLN.

1.1. Elaboración de la nómina.

Tal como se señala, los NNA a atender por la OLN son priorizados y se disponen en el SAN mediante una nómina. El proceso de elaboración de la nómina para la identificación de las familias que formarán parte de la OLN está a cargo de la Subsecretaría de Evaluación Social del Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Para ello considera los siguientes insumos:

1. Puntaje Alerta Niñez.

2. Indicadores ChCC: selección de alertas de vulnerabilidad de ChCC¹⁴, específicamente aquellas que abordan dimensiones similares a las alertas territoriales¹⁵, para la elaboración de la nómina.

¹⁴ Las alertas del Niño/a poseen una vigencia de 6 meses y las de Gestante un año; es decir, si una alerta fue registrada el día 1 de enero de 2019, estará vigente hasta el 30 de junio del mismo año, por lo que ya no será contabilizada para la elaboración de la nómina del mes posterior.

¹⁵ En el Anexo N° 7 del presente documento se detalla la descripción de las Alertas Territoriales.



Se han establecido 14 alertas homologadas¹⁶ a Alertas Territoriales (cuya información se exporta entre plataformas) y que son las que se incluyen en la nómina que recibe mensualmente el Coordinador/a General OLN. Estas alertas son las siguientes:

Base	Alerta CHCC
Niño/a	Madre con resultado alterado en aplicación de Escala de Depresión Postparto
Niño/a	Niño/a con resultado anormal en evaluación del neurodesarrollo
Niño/a	Niño/a en condiciones de habitabilidad precarias
Niño/a	Familiares con consumo de drogas y/o alcohol
Niño/a	Familia del niño/a sin adultos que generen ingresos
Niño/a	Padre, madre o cuidador en tratamiento o con historia de atención en Salud Mental
Niño/a	Existe cesantía en el entorno familiar primario
Niño/a	Padre, madre o cuidador en situación de reclusión
Niño/a	Niño/a en situación de discapacidad permanente
Niño/a	Situación de migración o familia en situación de migración
Gestante	Riesgo Psicosocial: síntomas depresivos
Gestante	Gestante en condiciones de habitabilidad precarias
Gestante	Riesgo Psicosocial: abuso de sustancias
Gestante	Riesgo Psicosocial: conflictos con la maternidad
Gestante	Bajos ingresos o cesantía en el entorno familiar de la gestante
Gestante	Riesgo Psicosocial: insuficiente apoyo social familiar

3. Base de datos de comunas y direcciones: información sobre datos de residencia de los niños/as, adolescentes y sus familias se obtiene de las siguientes bases de datos: Sistema de Registro, Derivación y Monitoreo (SRDM) de ChCC, Ministerio de Educación (MINEDUC), Programa Familias del Subsistema de Seguridades y Oportunidades, Registro Social de Hogares (RSH), FONASA y Administradora de Fondos de Cesantía (AFC).

4. Vigencia en programas de SENAME: se utiliza como criterio de exclusión de la nómina la vigencia de los NNA en algún programa de SENAME, que presenten una medida de protección de derechos y/o una vulneración de derechos. Por lo tanto, los NNA que se encuentren como vigentes en SENAINFO al momento de elaborar la nómina mensual, serán excluidos del modelo de prelación, y en consecuencia de la nómina de la OLN.

5. Estados de casos atendidos en la OLN: La plataforma SAN entrega información acerca de los estados de casos atendidos por la OLN de manera mensual, específicamente cada día 23 del mes anterior a la publicación de la nueva nómina. Se han establecido 13 estados que identifican por un lado la etapa de la intervención de la OLN en la cual se encuentran, como también situaciones de vulneración de derechos que se detallan a continuación:

¹⁶ Si bien en el cuadro siguiente aparecen 16 alertas, se habla de 14 ya que las alertas “Niño/a en condiciones de habitabilidad precaria” y “Gestante en condiciones de habitabilidad precaria” se registran como una, y “Familiares con consumo de drogas y/o alcohol” y “Riesgo psicosocial: abuso de sustancias” también se cuentan como una.

1. En Pre Diagnóstico	8. NNA presenta vulneración de derechos
2. En Diagnóstico	9. NNA presenta una medida de protección
3. En Elaboración PAF	10. Familia no aplica
4. En Ejecución PAF	11. Familia inubicable
5. En Evaluación PAF	12. Familia rechaza participación en la OLN
6. En Seguimiento	13. Familia renuncia a la OLN
7. Familia intervenida por programa SENAME	

6. Grupos familiares atendidos en la OLN: Mediante la plataforma SAN se obtiene un registro de forma mensual acerca del estado (mencionados en cuadro anterior) en que se encuentra cada uno de los integrantes de un grupo familiar en particular, ya que las intervenciones o desestimaciones consideran a todo el grupo familiar y no sólo al NNA que fue seleccionado a través de la nómina.

1.2. Modelo de prelación de la nómina.

Considerando los insumos descritos anteriormente, cabe señalar los criterios de priorización utilizados para ordenar dicha nómina, la cual identifica a NNA y sus familias que presentan factores de riesgo. Esto último con el fin de gestionar los casos que presentan mayor riesgo de sufrir vulneración de derechos, cuya población potencial es prelada según el siguiente **orden de criterios**:

1. NNA con dirección: Se crea una variable que identifica a los NNA para los cuales se tiene información sobre la dirección de residencia dentro de la comuna.

2. No existencia criterio última prioridad: A partir del criterio de última prioridad, se crea una variable que toma el valor de 1 si es que el NNA no presenta alguno de los siguientes estados:

1. Familia no aplica.
2. Familia inubicable.
3. Familia rechaza participación en la OLN.
4. Familia renuncia a la OLN.

Y toma un valor de 0 en caso contrario. Estos casos no se eliminan del modelo de prelación, sino que los casos con alguno de esos estados quedan agrupados al final del listado.



3. Presencia de al menos una Alerta ChCC Homologada: En el caso de niños y niñas, se considerarán alertas ChCC de acuerdo a lo anteriormente señalado, hasta con 6 meses de antigüedad, y 12 meses en el caso de haberse detectado la alerta a su madre durante el período de gestación. Si existe al menos una alerta ChCC Homologada para el niño/a el valor asignado será 1. En caso contrario, 0.

4. Percentil de la Alerta Niñez: A partir del Puntaje Alerta Niñez, se elaboran percentiles con el fin de agrupar a los NNA de mayor a menor riesgo de sufrir una vulneración de derechos.

5. Cantidad de Alertas ChCC Homologadas: Se construye una variable que corresponde al número de Alertas ChCC Homologadas que hayan sido levantadas para el NNA con hasta 6 meses de antigüedad (incluidas las alertas de gestantes de ChCC con un año de antigüedad).

6. Orden de la Alerta Niñez: Es una variable continua y descendente del Puntaje de Alerta Niñez.

No obstante, a partir del mes de noviembre del 2019 la Subsecretaría de Evaluación Social considera los seis insumos mencionados y explicados anteriormente, y además junto con la información proveniente de las BBDD de la plataforma SAN, específicamente sobre las **Alertas Territoriales** levantadas por sectorialistas vía SAN.

Esta nueva información modifica el modelo de prelación, por lo tanto, se considera un nuevo orden según la situación de cada NNA, teniendo dos posibles situaciones: un NNA **no tiene** ninguna Alerta Territorial y un NNA **tiene al menos una Alerta Territorial**.

Por tanto, la **población potencial** en este caso es prelada según el siguiente orden de criterios.

En primer lugar, los casos de NNA que **no tienen Alerta Territorial** se considera el siguiente orden de criterios:

1. NNA con dirección.
2. No existencia criterio última prioridad.
3. Cantidad de Alertas Territoriales.
4. Presencia de al menos una Alerta ChCC Homologada.
5. Percentil de la Alerta Niñez.
6. Cantidad de Alertas ChCC Homologadas.
7. Orden de la Alerta Niñez.

Y en segundo lugar, aquellos casos de NNA que tienen **al menos una Alerta Territorial** el ordenamiento será el siguiente:

1. NNA con dirección.



2. No existencia criterio última prioridad.

3. Cantidad de Alertas Territoriales.

4. Orden de la Alerta de Niñez.

2. Mecanismos: Red Comunal de Niñez.

La Red Comunal de Niñez es el mecanismo a través del cual se materializa la coordinación y colaboración entre las instituciones y organizaciones de distinto tipo presentes en la comuna, cuyo foco temático sea promover y asegurar el goce pleno de derechos de niños, niñas y adolescentes, impulsando un trabajo de promoción y prevención en los NNA y sus familias.

La operación de la OLN apoyada por la Red Comunal de Niñez a nivel local, debe ser el principal articulador de todos los dispositivos, instancias e iniciativas dirigidas a la niñez y adolescencia, de manera de fortalecer una intervención no solo integral, sino también integrada en esta materia, que observe y resguarde la coherencia y pertinencia de su rol en el escenario de la protección de los derechos de NNA de su territorio.

Es importante recordar que el quehacer de la OLN se implementa en contextos locales con experiencia previa en temas de niñez y adolescencia y que han desarrollado, por períodos considerables de tiempo, estrategias de trabajo en red. Teniendo en cuenta la experiencia acumulada por las comunas, este documento busca ser un apoyo al desafío de poner en marcha la Red Comunal de Niñez considerando el trabajo ya realizado con las redes existentes, desde la tarea específica que le cabe a la OLN cumplir.

El presente apartado entrega orientaciones para la conformación y funcionamiento de la Red Comunal de Niñez.

2.1. Consideraciones conceptuales.

2.1.1. Red de Redes.

Las redes cumplen funciones que las instituciones no pueden realizar por sí solas, pues la complejidad de las problemáticas sociales que abordan supera sus campos particulares de dominio. Es habitual que las políticas públicas operen de manera fragmentada, lo que se expresa en una multiplicidad de programas específicos que coexisten en un mismo territorio y comparten población objetivo. En este escenario, el uso de una estrategia de redes constituye un aporte significativo en la optimización de las intervenciones en los territorios. En el caso de la Oficina Local de la Niñez, la Red Comunal de Niñez tendrá que interactuar de manera frecuente y efectiva con otras redes en temas asociados a NNA, que es el foco temático de la red. De esta forma, la Red Comunal de Niñez puede considerarse una Red de Redes.

En una **Red de Redes**, se requiere de acuerdos para la acción, que sólo son posibles en la medida que estén dadas las condiciones para que las acciones ocurran efectivamente, de modo que en

esta dimensión de la Red (la conversación), también se da la **recursividad** (conversaciones que generan acciones que generan contexto para que se den conversaciones que generan acciones).

En este sentido, se propone que la Red Comunal de Niñez, sea entendida como una Red de Redes, cuya focalización temática es: **(i) la generación de condiciones contextuales favorables para asegurar a los NNA el goce pleno de sus derechos, y (ii) cuando esto está en riesgo, desplegar una serie de acciones concertadas entre los actores de la red, para mitigar dichos riesgos.** Ambos campos de acción, (i) y (ii), son tanto secuenciales como simultáneos.

Esta focalización temática determina una forma particular de operar a la red, que se relaciona con la recursividad, lo que implica que su labor no comienza con la generación de una Alerta Territorial, ni termina con la gestión de casos que la resuelve, sino que se trata de un continuo circular, que vuelve sobre sí mismo recursivamente, modelándose entre ambos campos para mejorar prácticas que tributan al sentido del sistema que está en constante reformulación y cambio. La siguiente figura muestra los elementos centrales del trabajo de la Red para el caso de la OLN:



2.1.2. Dimensiones Estructurales de la Red.

Dada la complejidad del campo social en que la OLN se desempeñará, es importante que todas las redes que componen la Red de Redes sean lo más operantes posible. Una red es operante cuando es capaz de producir los acuerdos y las acciones necesarias para abordar una situación dada (sea ésta la generación de condiciones contextuales o la gestión de casos), de manera eficiente y oportuna.



Las **Redes Operantes** lo son, en la medida que cumplen con una serie de dimensiones estructurales que soportan esta operatividad, y que permiten el despliegue de la diversidad (de enfoques, metodologías, modos de actuación y de recursos), que constituye el principal capital de la Red. Algunas de estas dimensiones son:

- a) **Densidad:** Se refiere a lograr que el máximo de actores se vincule entre sí, que se den todos los intercambios y conversaciones posibles de darse para abordar las situaciones relacionadas con el foco temático.
- b) **Contacto directo:** El mejor contacto es el cara a cara, de modo que la operación de la red debe privilegiar esta modalidad de relación. No se trata solamente de reuniones colectivas sino de los contactos frecuentes entre los nodos de la red.
- c) **Puentes:** Esta dimensión es fundamental en la Red de Redes, dado que los puentes son nodos que conectan un nodo con otro, generando nuevos vínculos que van aumentando la densidad de la red.
- d) **Heterogeneidad:** Mientras más distintos son los nodos de la red, ésta es más operante. Así, interesa que los actores de la red tengan diversas procedencias institucionales, organizacionales, diferentes saberes, experticias, incluso personales. Lo que deben compartir es el foco temático de la Red.

En este sentido, la OLN está a cargo de promover que en la Red de Redes (red básica y ampliada de CHCC y otras redes focalizadas en NNA) se generen acuerdos de acción o acuerdos posibilitadores de acción, que sean formalizados en compromisos individuales y colectivos, y en un plan de trabajo.

2.2. Elementos de Contexto a tener en cuenta.

Como se señaló anteriormente, la Red Comunal de Niñez llega a instalarse en la comuna tomando en cuenta que ya se encuentran conformadas y funcionando otras redes que concentran sus esfuerzos en las temáticas relacionadas con la niñez y la adolescencia. Dichas redes tienen en la comuna una trayectoria y una experiencia de funcionamiento que se constituyen en un valioso antecedente, tanto para la conformación como para el funcionamiento de la Red Comunal de Niñez, en su rol de soporte a las funciones que cumple la OLN, en sus tres líneas de acción.

Los siguientes, se han identificado como los elementos de contexto principales que la OLN debe tener en cuenta para dar continuidad a la conformación de la Red Comunal de Niñez.

A) Redes anteriores.

Con el fin de facilitar el trabajo que la OLN debe realizar para implementar la Red Comunal en los términos que se espera, debe considerar como punto de partida, el trabajo en red que ya se ha estado realizando por otros programas y/o iniciativas que están presentes en la comuna. Por una



parte, el trabajo desarrollado por el Programa de Fortalecimiento Municipal de CHCC (Chile Crece Contigo) para lo que se sugiere conocer las orientaciones que se han elaborado para dichos fines, tanto en términos de sus fundamentos (como se entiende la red, sus objetivos, dinámicas y tipos de relaciones), así como también levantar los aprendizajes y la experiencia de los equipos en la tarea de gestionar dicha red.

Adicionalmente, es posible señalar que en algunas comunas el trabajo en red lo ha llevado a cabo la OPD dependiente del Servicio Nacional de Menores (SENAME), programa que también desarrolla trabajo en red y que tiene a la base orientaciones y énfasis dados desde el Servicio. Si bien estas dos iniciativas son las que tienen por orientación técnica la constitución de una red, cabe señalar que cada comuna podrá tener además otras experiencias de trabajo que deben ser conocidas por la Coordinación de la OLN, de forma de poder visualizar de manera más clara la estrategia para hacer confluir estas experiencias en una estrategia de red de redes.

Se recomienda que el/la Coordinador/a de la OLN dé continuidad a las acciones establecidas y acordadas con la red en el primer año de implementación, con él o los responsables de las redes mencionadas en la comuna, y recoja información acerca de la conformación y funcionamiento de dichas redes, su plan de trabajo, los facilitadores y las dificultades que han encontrado en el quehacer, entre otros aspectos. Este contexto personalizado permitirá no sólo conocer las características de las redes existentes sino establecer un vínculo con el o los responsables, el que será de gran importancia al momento de convocar a la Red Comunal de Niñez en tanto es una red de redes.

B) Una sola red.

Para efectos prácticos y considerando que el/la Coordinador/a de la OLN es el/la Coordinador/a de Chile Crece Contigo a nivel comunal, se sugiere que la coordinación del trabajo en red liderado por la OLN, vaya instalando progresivamente la idea de una sola red, que distinga niveles o dimensiones, pero que no divida las redes según oferta de servicios y/o prestaciones, sino que más bien distinga límites que fortalezcan el trabajo de una sola red al servicio de los objetivos del trabajo en niñez y adolescencia, que es *promover y asegurar el goce pleno de derechos de niños, niñas y adolescentes (NNA), impulsando un trabajo de promoción, prevención y mitigación de factores de riesgo en los NNA y sus familias*.

El foco de las acciones de la Red está puesto en generar estrategias para mejorar articulaciones e intercambios de información entre las redes y/o actores locales relacionados a los NNA, además de fortalecer mecanismos de colaboración de los distintos servicios en pos de avanzar en la co-responsabilización de los actores de la comuna como garantes de derechos de los NNA en la identificación de NNA, familias y comunidades con factores de riesgo y su atención.

C) Rango etario.

En relación a línea de acción de Gestión de Casos, un aspecto que puede facilitar el trabajo dirigido a generar cambios en la forma de comprender y organizar la Red Comunal de Niñez es la



necesidad de ampliar el rango etario para la atención de NNA hasta los 18 años¹⁷ y concentrar el foco y/o preocupación en torno al cual se debe movilizar la gestión, que es: la resolución de alertas de riesgo de vulneración en NNA.

Los aspectos anteriormente señalados, son considerados los mínimos necesarios para movilizar el trabajo de red que la OLN requiere para poder llevar a cabo su trabajo con los mayores grados de efectividad posible.

2.3. Dimensiones y Conformación de la Red Comunal de Niñez como red de redes.

Para el caso de la Red Comunal de Niñez se propone distinguir redes que cumplen funciones propiamente de coordinación de aquellas que cumplen funciones de intervención.

En una **red de Coordinación**, se comparte información acerca del quehacer de cada uno de los actores respecto al foco temático de la red, se llevan a cabo acuerdos y compromisos que hacen posible la materialización del trabajo propio de la red y sobre todo se toman decisiones acerca de su funcionamiento y desempeño. Se evalúan los logros, los obstáculos y las dificultades respecto del cumplimiento de sus objetivos. En base a la evaluación, se revisan los acuerdos para mantenerlos, reformularlos o definitivamente tomar nuevos acuerdos para mantener un proceso de mejora continua del trabajo de la red.

Los integrantes de este tipo de red son quienes tienen la capacidad para asumir compromisos formales y asegurar que quienes tienen la responsabilidad de llevar a cabo la intervención, lo hagan con los estándares requeridos y comprometidos.

La red de Coordinación debe estar constituida por representantes de las instituciones claves e indispensables para el desarrollo de las tareas encargadas a la OLN. Generalmente se trata de representantes institucionales de los sectores de salud y educación, así como de unidades municipales fundamentales como asistencia social, el Registro Social de Hogares, OMIL, entre otras. En el caso que existan otras redes relacionadas con la niñez y adolescencia que funcionen en la comuna, se recomienda que el o la coordinadora de dichas redes se integren a la Red de coordinación. Los representantes que participan de esta red no trabajan directamente en la atención de los usuarios o beneficiarios de sus programas, sino más bien tienen funciones de conducción o dirección de programas o servicios. Aun cuando no trabajen directamente con beneficiarios, es indispensable que tengan total claridad y comprensión acerca de los objetivos de la OLN, las líneas de acción que ofrece y la función que se espera cumpla dentro de la Red Comunal de Niñez como soporte a las líneas de acción de la OLN.

La **red de Intervención** en tanto, está compuesta por actores institucionales que se relacionan directamente con los NNA y sus familias. En el caso de la OLN, esta red se vincula principalmente con la línea de acción de Gestión de Casos, en la que han sido identificados factores de riesgo en la forma de Alertas Territoriales (sin perjuicio de ser un aporte en lo que respecta a la Gestión Comunitaria, como se verá más adelante). La red de intervención cumple un papel central en la

¹⁷ La Red de Chile Crece Contigo cubre gestantes y niños hasta los 9 años.



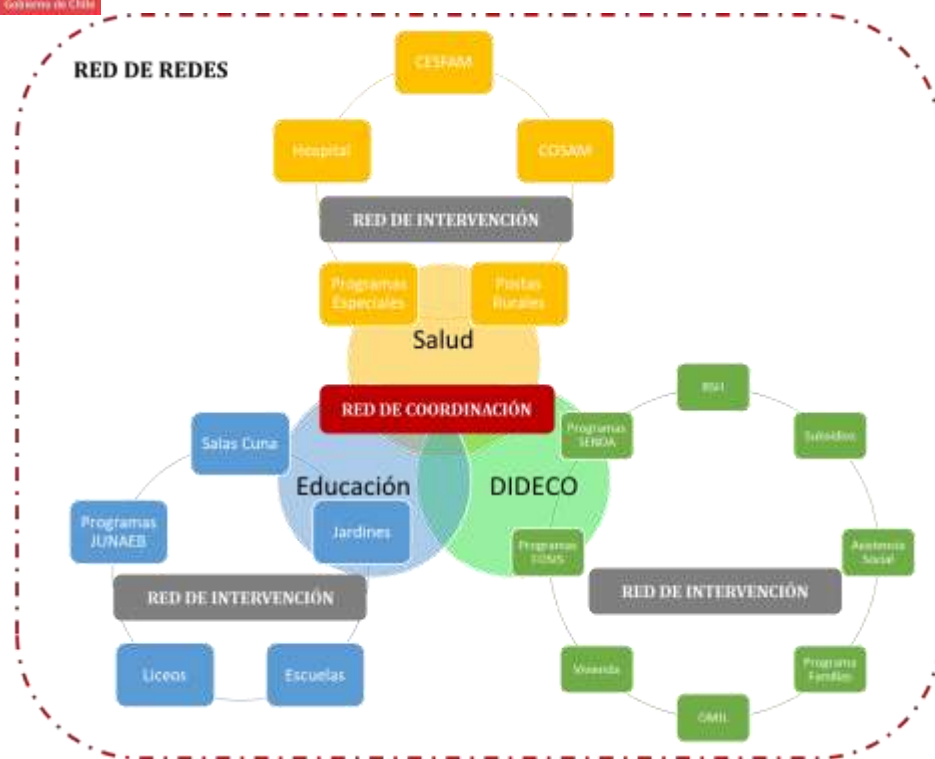
activación de oferta de beneficios y servicios pertinentes a las necesidades de apoyo de los NNA y sus familias atendidos por los gestores de casos.

La participación de los actores en la Red Comunal de Niñez es formal y no basada en una voluntad personal. Son actores que conocen y comparten el objetivo que persigue la Red y por tanto, su acción profesional se realiza en base a criterios de pertinencia, eficacia y eficiencia que deben ser regulados por **mecanismos administrativos de carácter vinculante**.

Por su parte, el/la Coordinador/a de la OLN, como Coordinador/a de la Red Comunal de Niñez, debe promover en la dimensión de coordinación, los acuerdos, instrumentos y mecanismos necesarios y pertinentes que aseguren que:

- Los integrantes de la red de intervención sean los actores adecuados y pertinentes con capacidad de actuar según los objetivos de la red.
- La acción de la red de intervención sea periódicamente evaluada y ajustada, de forma de avanzar en el cumplimiento de los objetivos de la gestión de casos.
- La red de redes aprenda de su práctica y haga un plan de mejora continua, aplicando las modificaciones y ajustes necesarios que se han evidenciado en la evaluación.

La figura siguiente intenta ilustrar las funciones o dimensiones de coordinación y de intervención de la Red Comunal de Niñez. Hay que considerar además que varios (si no todos) los actores identificados también son miembros de las redes comunales vigentes en la comuna en el ámbito de la niñez y adolescencia. Se esperaría entonces que la Red Comunal de Niñez esté compuesta, al menos, por las mismas instituciones que hoy componen la Red Chile Crece Contigo, más aquellos actores que pudieran presentar oferta para NNA hasta los 18 años. En cada territorio, la OLN identificará actores y se relacionará con ellos con los recursos disponibles, para convocarlos al trabajo conjunto, aprovechando la experiencia que hayan acumulado de trabajar juntos. Para las decisiones relacionadas con los actores institucionales a ser convocados, es indispensable considerar el aporte específico y distintivo que cada uno de ellos puede hacer a los objetivos de la Red.



2.4. La Gestión Comunitaria como foco de trabajo de la Red Comunal de Niñez.

La línea de acción de Gestión Comunitaria constituye una serie de actividades a nivel comunitario y a nivel comunal que debe realizar la OLN con el objetivo de promover el ejercicio de los derechos de los NNA y fortalecer el rol de co-garantes de las familias, comunidades, instituciones y actores locales que se relacionen con temáticas de niñez y adolescencia, con el fin de contribuir a la configuración de un Sistema de Protección Integral con expresión en el nivel local.

Es así que la OLN, a través de su Coordinador/a y el equipo de gestores comunitarios, debe promover y posicionar la temática de la niñez a nivel comunal, y para ello, es condición que exista una Red Local de Niñez que esté sensibilizada y comprometida a apoyar y acompañar el proceso de transversalizar el enfoque de derechos que genere un paradigma y un lenguaje común en la relación de las instituciones con los NNA y sus familias. El desafío de instalar prácticas y una cultura de cuidado y responsabilización respecto al bienestar de la niñez y adolescencia, por lo tanto, es permanente y progresivo.

Para ello, la OLN debe establecer estrategias para involucrar y comprometer a la Red, con el objetivo de mejorar articulaciones e intercambios de información entre las redes y/o actores locales relacionados a los NNA, además de mejorar los mecanismos de derivación a modo de fortalecer la colaboración y el trabajo mancomunado de los distintos servicios en pos de avanzar en la co-responsabilización de los actores de la comuna como garantes de derechos de los NNA.



Esto lo realizará a través de la sensibilización y capacitación de los actores de la Red en torno a los derechos de los NNA y del enfoque de derechos con el propósito de que este se vuelva operativo en la ejecución de las intervenciones y atenciones que realicen los integrantes de la Red Comunal de Niñez. Asimismo, la OLN tendrá el rol de instalar el desafío de movilizar a la Red para la entrega efectiva de aquellas prestaciones garantizadas para los NNA y sus familias, como también facilitar que aquellos grupos prioritarios (NNA migrantes, pertenecientes a pueblos originarios, LGTBI+, en situación de discapacidad, etc.) tengan acceso efectivo a servicios y prestaciones que requieran en función de su protección integral.

Además, la Red tendrá el rol de apoyar a la OLN en la priorización de aquellas comunidades y territorios que presenten mayores necesidades (de acuerdo a los lineamientos que se explicarán en el apartado de “Gestión Comunitaria”), para realizar sensibilización, difusión y capacitación en torno a prestaciones, servicios y derechos de los NNA.

En este mismo sentido, a nivel comunitario de la línea de acción de Gestión Comunitaria, el Coordinador/a y su equipo de gestores comunitarios deben mantener una comunicación fluida con la Red respecto a las decisiones, avances, resultados y desafíos que se realicen en el Diagnóstico Participativo Comunitario y el Plan Estratégico Comunitario que se realice con la comunidad priorizada por la Red.

El rol e involucramiento de la Red Comunal de Niñez es clave en tanto valida la priorización de una comunidad desde la pertinencia cultural y territorial de la intervención, dando un soporte a la coordinación y articulación de la comunidad con las instituciones, programas y organizaciones que estén presentes en los territorios, posibilitando aunar esfuerzos para el futuro desarrollo del Plan Estratégico Comunitario, como también generar un soporte que permita sortear las dificultades que se puedan enfrentar en el proceso de ejecución. En este sentido, la participación de la Red permitirá conectar a la comunidad a redes para facilitar proyectos de autogestión, identificando estrategias complementarias y alternativas que permitan gestionar recursos adicionales que posibiliten la ejecución de proyectos y servicios de apalancamiento de recursos y autogestión para la comunidad.

Finalmente, para el segundo año de pilotaje la OLN tendrá funciones asociadas al diseño o fortalecimiento de la Política Local de Niñez y Adolescencia, trabajando de manera conjunta a las autoridades y la Red en la planificación y programación para comenzar el proceso de elaboración de la política, realizando recolección de lo existente en la comuna y abordando nudos críticos, estableciendo estrategias para concientizar a los actores claves de la comuna y organizar un trabajo en comisiones. Esto debe hacerlo articuladamente con la OPD.

2.5. La Gestión de Casos como foco de trabajo de la Red de intervención y los instrumentos asociados.

La Gestión de Casos que ofrece la OLN, es el mecanismo de intervención social establecido para cumplir los objetivos de atender y mitigar las alertas de vulnerabilidad detectadas en los NNA y sus familias que serán los sujetos de la gestión de casos.

Para esto, el Gestor de Casos necesita contar con la acción concertada de los integrantes de la Red de intervención, de forma de apoyar la implementación del Plan de Atención Familiar (PAF) en el que se basa la gestión de casos. Así como la red de coordinación diseña el sistema de derivación, es la red de intervención la que implementa y utiliza dicho sistema, a favor de los beneficiarios de la gestión de casos. Por ejemplo, mientras en la red de coordinación participa el o la jefe(a) de la Dirección Municipal de Salud, en la red de intervención participarán uno o más funcionarios de aquellos CESFAM de la comuna que correspondan a los casos atendidos en la OLN. De esta forma, los participantes en la red de intervención serán variados y dependerán de las temáticas que se trabajarán con cada familia en la gestión de casos.

Mientras la materia de conversación de la red de coordinación es la oferta y los mecanismos para activarla y mejorarla, en la red de intervención la materia de conversación es cada caso que se encuentra siendo atendido por un Gestor.

En este sentido, el soporte de la Red está dirigido a garantizar que se proporcionen a los NNA y sus familias los servicios que necesiten, de forma coordinada, efectiva y eficiente.

Sin embargo, no resulta suficiente que los actores de la red pongan a disposición su oferta de servicios o prestaciones, sino que deben generarse los **mecanismos** que aseguren la atención efectiva del caso, y el logro de los resultados esperados.

Es necesario que la propia Red cuente con **instrumentos de seguimiento y evaluación** de las acciones que realizan sus integrantes a favor de los casos atendidos por la OLN, así como levantar información relevante que permita establecer la brecha de oferta. Dichos instrumentos deben ser diseñados, acordados y puestos a disposición por la red de coordinación, lo que permitirá fortalecer la red como mecanismo, es decir, la estructura que sostiene la acción. La red debe generar procesos de análisis, evaluación y ajuste de los procesos involucrados en su gestión de apoyo a la tarea central de la OLN, cual es la gestión de casos.

Se recomienda la generación de espacios de encuentro ampliado o no, para concordar, los siguientes:

1. **Acuerdos de trabajo.** Incluyen cronograma de encuentros (al menos periodicidad mensual), tipo de encuentros (ampliados, sólo de coordinación, sólo de intervención), necesidad de invitados especiales, capacitaciones en temas de interés, entre otras actividades que se estimen necesarias.
2. **Sistema de derivación de casos,** organizado a través de acciones de referencia (envío del caso a una institución que ofrece el beneficio o servicio) y contrarreferencia (respuesta del proveedor de servicios respecto del resultado de la referencia recibida) acordadas y reguladas a partir de protocolos de actuación.
3. **Seguimiento del desempeño de los actores de la Red y de los resultados de la gestión de casos.** De acuerdo a los parámetros definidos en los protocolos de actuación, es necesario



hacer un seguimiento periódico de la gestión de casos en lo operativo. Será rol de la red realizar el seguimiento del desempeño de los actores en los casos que les han sido derivados.

4. **Análisis de brecha de servicios.** La gestión de casos da cuenta, a partir de sus metas con cada caso, de la insuficiencia o ausencia de diferentes servicios o prestaciones que requieren para el éxito de la intervención. La red de coordinación, en tanto soporte, tiene la función de analizar la brecha de recursos programáticos en cada sector considerando la severidad de la problemática de NNA en el territorio.
5. **Planificación de acciones conjuntas.** Una de las riquezas del modelo de trabajo en redes es la posibilidad de acciones conjuntas entre distintos actores de la red, frente al mismo foco temático. Las acciones conjuntas se entienden como más que la suma de las acciones que cada sector o actor de la red ha planificado por su cuenta y por lo tanto son propias de la red.

La Red Comunal de Niñez será más efectiva, en la medida que todos los instrumentos y procedimientos que se utilicen sean pertinentes al tipo de trabajo que se realiza y estén al servicio del sentido de la acción, que son los NNA y sus familias. Como se mencionó anteriormente, uno de los instrumentos principales para la gestión de la Red es el **sistema de derivación de casos**.

Los niveles regionales y nacionales deberán entenderse como un apoyo a la gestión de la Red, distinguiendo funciones, atribuciones y tareas específicas para cada uno de estos. La Red deberá revisar en los distintos niveles territoriales la organización de su funcionamiento, para que este aproveche las conexiones y sinergias entre actores intersectoriales, evitando recargar las estructuras institucionales y a los mismos NNA y sus familias.

3. Productos de la OLN.

3.1 Plan de Trabajo Comunal.

El Plan de trabajo es un instrumento de planificación fundamental de la Red Comunal de Niñez y de la OLN, por lo tanto, el/la Coordinador/a de la Oficina Local de la Niñez, con la colaboración de la Red Comunal de Niñez deberá elaborar un Plan de Trabajo Anual, que debe describir todas las actividades relacionadas con la implementación de las líneas de acción de la OLN, y las relacionadas con la coordinación de la Red Comunal de Niñez.

En su elaboración, y específicamente en lo referido a la línea de acción de Gestión de Casos, deben considerarse aquellas acciones que permitan generar los **mecanismos concretos** que aseguren la atención efectiva del caso, como también los **instrumentos de seguimiento y evaluación** diseñados, acordados y puestos a disposición por la Red Comunal de Niñez.

Asimismo, se deberá coordinar con el Profesional de Apoyo CHCC, abordando los siguientes contenidos:

- a. Acuerdos de trabajo de la Red Comunal de Niñez.

- b. Análisis de brecha de servicios en la comuna.
- c. Sistema de derivación de casos, resguardado a través de Protocolos para referencia y contrarreferencia para la gestión de casos, y seguimiento de éstos.
- d. Planificación de la Gestión de Casos.
- e. Planificación de la Terapia Familiar.
- f. Planificación de la Gestión Comunitaria.
- g. Planificación de acciones relacionadas con participación en instancias de difusión, capacitación a los actores de la Red comunal de Niñez, entre otras.
- h. Monitoreo de los niños y niñas entre 0 y 9 años y gestantes adolescentes para accedan a las prestaciones universales y diferenciadas que dispone Chile Crece Contigo, en particular de aquellos niños y niñas que sean usuarios(as) de Programas SENAME.

Este Plan deberá ser elaborado dentro de los primeros 40 días corridos de funcionamiento de la OLN. Para mayor detalle ver **“Formato Plan de Trabajo Comunal”** disponible en SIGEC.

3.2. Mapa de Oferta Comunal

El **Mapa de Oferta Comunal** es un instrumento de gestión que permite identificar los servicios y prestaciones disponibles en la comuna y que contribuyen a mitigar factores de riesgo, con el fin de realizar acciones de referencia y contrarreferencia eficientes y oportunas de los NNA y sus familias a la Red. Para operar el Mapa de Oferta, se deben establecer procedimientos que consideren acciones de referencia y contrarreferencia de los NNA y sus familias a uno o más de los servicios o beneficios disponibles.

La creación y actualización de este Mapa es de responsabilidad del Coordinador/a de la OLN, tarea que debe realizar junto a los Sectorialistas de la Red Comunal de Niñez, **estableciendo un Mapa único de Oferta dirigido a los NNA y sus familias a nivel comunal.**

Este debe ser registrado en el Sistema Alerta Niñez¹⁸ y es una de las bases para el correcto funcionamiento de la línea de acción de Gestión de Casos, ya que los servicios y prestaciones que se identifiquen son una parte importante de las acciones propuestas para mitigar los factores de riesgo identificados desde los territorios. Para ello, el Mapa debe dar a conocer la oferta financiada con recursos transferidos desde la administración central, como también aquellos servicios y prestaciones creados y financiados por el municipio u organismos privados que operen en la comuna.

En el Mapa de Oferta se encuentra pre-cargada la información de aquellos servicios y

¹⁸ O cualquier otra herramienta que esté disponible por parte de la Subsecretaría de la Niñez con ese fin.



prestaciones financiados por la administración central y que se encuentren en el Banco Integrado de Programas Sociales (BIPS), por lo cual se pueden escoger aquellos que se asocien a las Alertas Territoriales y que se encuentren disponibles en la comuna. Esta información debe ser complementada por el/la Coordinador/a en conjunto con la Red, principalmente a partir de los servicios y prestaciones financiadas con presupuesto municipal y de aquellos financiados por organismos privados que operen en la comuna.

¿Qué acciones se pueden realizar en el Mapa de Oferta?

- ✓ Crear, editar o completar la información de un servicio y/o prestación.
- ✓ Asociar la prestación de un servicio y/o prestación a una Alerta Territorial.
- ✓ Imprimir o exportar el Mapa de Oferta.

Cada programa contiene un nombre, una descripción, un propósito y un sector. Los sectores posibles son: salud; educación; protección social; protección especial; vivienda; trabajo; discapacidad, entre otros. Además, se deberá especificar en cuál(es) establecimiento(s) dentro de la comuna se imparte.

Si bien el Mapa de Oferta se encuentra contenido en la plataforma SAN, durante este nuevo año de piloto, el/la Coordinador/a de la OLN dispondrá de un archivo Excel el cual contiene la información de toda la oferta programática integrada en el BIPS, con la finalidad de seleccionar los programas presentes en su comuna, incorporar la oferta adicional con la que cuentan, mantener la información de la oferta actualizada (cupos, responsables, direcciones, etc.), y esta pueda ser revisada y validada en conjunto con la red.

El formato del Mapa de Oferta Comunal a trabajar por la Red deberá identificar al menos los siguientes campos de información: Programa, Prestación, Institución que lo provee y su responsable¹⁹.

Finalmente, el Mapa de Oferta permite al equipo de la OLN, observar el comportamiento de la oferta y demanda de servicios y prestaciones, levantando necesidades de oferta dentro del territorio, identificándose como brechas que serán informadas a la Subsecretaría de la Niñez con la finalidad de ser trabajada en instancias que permitan ir cerrando progresivamente brechas de oferta. Lo anterior será materia de discusión de la Mesa de Seguimiento del Plan de Acción Nacional de Niñez y Adolescencia 2018-2025 y del Comité Interministerial de Desarrollo Social de la Niñez.

¹⁹ Para mayor información ver el Anexo N° 8 “Mapa de Oferta Comunal”.

Capítulo IV. Gestión Comunitaria.

La línea de acción “Gestión Comunitaria” corresponde a una serie de actividades de promoción de los derechos de los NNA, realizadas por una dupla de profesionales denominados gestores comunitarios, con el objetivo de: a) fortalecer el rol de co-garantes de las familias, comunidades, instituciones y actores locales que se relacionan con los NNA; b) incentivar y promover especialmente la participación sustantiva de los NNA en su entorno familiar y comunitario; y c) favorecer y establecer estrategias de colaboración entre la comunidad y las instituciones, programas y actores locales, especialmente con la Red Comunal de Niñez, configurando un sistema local que se oriente a la protección integral de los derechos de niños, niñas y adolescentes.

Para la consecución de sus objetivos, la Gestión Comunitaria implica acciones a nivel local, con el fin de difundir, sensibilizar y formar a los NNA, familias, comunidades, instituciones y actores locales en torno a los derechos de los NNA, generando un soporte para la incorporación de la perspectiva de la niñez y la adolescencia en sus prácticas; y acciones a nivel comunitario, generando una intervención pertinente al contexto que permite movilizar recursos y mitigar factores de riesgo que puedan presentarse en su interior.

Ambos niveles de intervención tienen el desafío de integrar a los NNA a través de su participación y protagonismo, lo que exige una modificación de la forma en que la política pública -a través de sus programas- se relaciona con los NNA, sus familias y comunidades, generando diseños que permitan su integración activa.

Todas las acciones realizadas en el marco de la Gestión Comunitaria tendrán 11 meses de plazo desde la contratación de los gestores comunitarios, no obstante, debido a que la línea de acción se incorpora en el segundo año de pilotaje de la OLN, el Coordinador/a deberá realizar las siguientes acciones previamente:

1. Presentar la línea de acción “Gestión Comunitaria” a las autoridades comunales (Alcalde/sa, Concejo Municipal, entre otros) y a la Red Comunal de Niñez, especificando su rol para el éxito de esta.
2. Establecer una estrategia y realizar acciones de coordinación con la OPD para el desarrollo de una planificación conjunta. Tal como se explicita anteriormente, la OLN se articulará con la OPD a través de un trabajo colaborativo en materia de promoción, de acuerdo a lo que la OPD ha realizado a nivel local en el componente metodológico de “Gestión Intersectorial, articulación territorial y participación de la niñez”.
3. Recolectar información sobre caracterización de la comuna, especialmente de la población de niños, niñas y adolescentes, recolectando junto a la Red los diagnósticos existentes a nivel comunal. Esto será fundamental para la toma de decisiones eficientes para el desarrollo de las acciones ya que permitirá priorizar necesidades comunales.

A continuación se describen, en forma general, las etapas y acciones que debe realizar el/la

1. Etapas de la Gestión Comunitaria.

1.1 Diagnóstico Participativo Comunitario.

El Diagnóstico Participativo Comunitario (DPC) se define como el producto de un proceso reflexivo y de análisis participativo con el fin de conocer y describir la situación de los NNA de la comunidad en relación al ejercicio de sus derechos. De esta manera es posible identificar desafíos y proponer posibilidades de mejora. Para poder realizarlo, previamente se debe realizar un tamizaje²¹ que permita a la OLN identificar qué territorio o comunidad se debe priorizar para el trabajo de esta línea de acción.

La realización del DPC tendrá, en primer lugar, el propósito que la comunidad, junto a los NNA, identifiquen factores de riesgo existentes que puedan incidir en situaciones de vulneración de los derechos de los NNA, y factores protectores presentes en la comunidad que permitan potenciar y fortalecer el rol co-garante de los derechos de los NNA. Esto significa involucrar a las familias y la comunidad como actores corresponsables de una cultura de cuidado y respeto hacia la niñez y adolescencia.

En segundo lugar, tiene el propósito de generar oportunidades que permitan a los NNA involucrarse y contribuir al desarrollo de la comunidad, asegurando su protagonismo y participación sustantiva. De este modo se les reconoce como un actor social con necesidades, intereses y deseos, con un rol activo dentro de su comunidad. Su participación, por lo tanto, debe ser de forma activa a través de la toma de decisiones, junto a los adultos, respecto a los asuntos que les afectan.

El resultado del DPC será sistematizado por el/la Gestor/a Comunitario/a y debe recoger las conclusiones levantadas en el proceso, desde un lenguaje simple e inclusivo, siendo de principal utilidad para los NNA.

El DPC implica una serie de sub-etapas que se describen a continuación:

1.1.1. Priorización de la comunidad y su caracterización.

Esta acción se realiza en el plazo de 1 mes (Mes 1 desde la contratación de los gestores comunitarios).

Una vez que el/la Coordinador/a OLN recopila la información de datos secundarios y diagnósticos

²⁰ Para mayor precisión ver “Documento de Apoyo para la Gestión Comunitaria”.

²¹ Se entenderá por “tamizaje” a la recolección y sistematización de fuentes secundarias que permita al/la Gestor/a Comunitario/a tener información base sobre información de caracterización de los NNA de la comuna en general y de la comunidad. Esto se realizará revisando datos sociodemográficos, diagnósticos comunales realizados por el municipio o diagnósticos realizados por programas o por instituciones que intervengan en la comunidad.



participativos a nivel local, debe indagar qué instituciones, programas y/u organizaciones de la sociedad civil han desarrollado iniciativas de fortalecimiento comunitario, identificando aquellos territorios o grupos prioritarios que requieran una intervención de fortalecimiento comunitario con foco en los niños, niñas y adolescentes.

El/la Gestor/a Comunitario/a presentará los resultados del primer tamizaje a la Red Comunal de Niñez para que en conjunto **realicen una identificación de las comunidades que presenten factores de riesgo a trabajar en fortalecimiento comunitario con foco en los NNA**, según los siguientes criterios:

- Presencia de organizaciones funcionales y territoriales.
- Presencia de población de niños, niñas y adolescentes.
- Índices de vulnerabilidad social.
- Que, actualmente, no se encuentre trabajando en una planificación estratégica con foco en los NNA.

El rol e involucramiento la Red Comunal de Niñez es clave en tanto valida la priorización de una comunidad desde la pertinencia de la intervención, dando un soporte a la sinergia de la comunidad con las instituciones, programas y organizaciones que estén presentes en los territorios, posibilitando aunar esfuerzos para el futuro desarrollo del Plan Estratégico Comunitario que se describirá en el siguiente apartado.

El resultado de esta acción es la identificación de la/s comunidad/es donde se trabajará.

Todas las actividades realizadas deben registrarse en el perfil del/la Gestor/a Comunitario/a dispuesta en SAN.

1.1.2. Reconocimiento, instalación e invitación.

Esta acción tiene por objetivo la vinculación del/la Gestor/a Comunitario/a con la comunidad, ofrecer la intervención e instalar la línea de acción de la Gestión Comunitaria en la comunidad, estableciendo las primeras redes de colaboración y reconocimiento mutuo para iniciar el desarrollo del proceso del Diagnóstico Participativo Comunitario. Esta se realizará durante el mes 2 de intervención.

El/la Gestor/a Comunitario/a debe indagar en las instituciones, programas y organizaciones formales y no formales presentes en el territorio, generando un mapa de actores clave y/o significativos para el territorio. Para ello realiza recorridos en el territorio donde la comunidad está inserta, identificando hitos geográficos relevantes para la comunidad y para los NNA (plaza, centro de reuniones, comercio, iglesias, etc.), conversar con vecinos, realizar reuniones bilaterales, asistir a Asambleas, asistir a actividades realizadas por la comunidad, que le permita determinar liderazgos comunitarios.

Es fundamental que el/la Gestor/a Comunitario/a establezca relaciones de colaboración desde la



horizontalidad, ofreciendo una intervención que facilite a la comunidad ciertas herramientas y metodologías técnicas que permitan gestionar aquellos recursos con que la comunidad ya cuenta, relevando para ello su historia, indagando en los procesos e hitos comunitarios que la definen y desarrollando una escucha activa de los deseos e intereses que tienen como comunidad.

El resultado de esta acción debe ser el establecimiento de la alianza de colaboración para la realización de la intervención, lo que debe quedar plasmado en la **Carta de Compromiso** firmada por todos los actores involucrados²².

1.1.3. Conformación “Grupo de Acción” y aplicación “Línea de Base”.

Esta acción se desarrollará durante el mes 3 de la intervención y tiene como objetivo realizar una primer Mesa de Trabajo que permita establecer el Grupo de Acción y sus funciones.

El “Grupo de Acción” se define como una instancia de articulación que reúne a diversos actores presentes en la comunidad con la que se va a trabajar, sean estos representantes de organizaciones formales o no formales, dirigentes de organizaciones funcionales y territoriales, grupos colectivos o actores individuales del territorio, líderes reconocidos en la comunidad y niños, niñas y adolescentes (en función de su autonomía progresiva). Debe ser representativo de toda la diversidad de personas que conforman la comunidad y tiene el objetivo de empoderar a líderes de la comunidad (tanto adultos como NNA), instalando herramientas que den sostenibilidad a la comunidad como co-garante de los derechos.

Este grupo trabajará junto al/la Gestor/a Comunitario/a durante los 11 meses de ejecución, acompañando e involucrándose en toda la implementación de la línea de Gestión Comunitaria, motivando y mediando con la comunidad. El/la Gestor/a Comunitario/a será un/a facilitador/a que tendrá la función de instalar, desde lo técnico, herramientas de liderazgo, gestión y formación al Grupo de Acción.

El tamaño de este Grupo se definirá de acuerdo a la cantidad de actores identificados en la comunidad y que tengan la motivación y compromiso de participar. No obstante, se debe asegurar la participación de al menos 5 NNA representantes de la comunidad. Una vez conformado el Grupo de Acción, debe quedar registrado en el **“Acta Constitución Grupo de Acción”**²³.

Una vez conformado, se realiza una “Asamblea Comunitaria” con el fin de presentar la línea de acción de la Gestión Comunitaria de la OLN, el Grupo de Acción y se aplica la **Línea Base**, dispuesta en SAN, que permitirá recabar información cuantitativa respecto a la situación de los niños, niñas y adolescentes de la comunidad.

Las metodologías trabajadas en la Asamblea deben considerar estrategias y lenguaje que sea inclusivo a la diversidad de la comunidad, incorporando dinámicas lúdicas que permitan relevar la voz de los NNA en cada una de sus etapas de desarrollo asegurando que sus opiniones sean tomadas en cuenta.

²² Ver Anexo N° 9 “Carta de Compromiso Comunidad”.

²³ Ver Anexo N° 10 “Acta Constitución Grupo de Acción”.



Todas las decisiones tomadas por la Asamblea deben realizarse mediante una votación secreta y quedar registradas en el **“Acta Reunión de Asamblea Comunitaria”**²⁴.

1.1.4. Ejecución Diagnóstico Participativo Comunitario.

Esta es la fase en que se implementan todas las metodologías participativas de diagnóstico junto a la comunidad de acuerdo a las orientaciones establecidas en el “Documento de Apoyo para la Gestión Comunitaria” y a los instrumentos facilitados por la Subsecretaría de la Niñez durante su implementación.

Para llevarlo a cabo, se debe realizar básicamente lo siguiente:

1. El/la Gestor/a Comunitario/a realiza una reunión de planificación del DPC.
2. Dicha reunión debe quedar registrada en el “Acta de Reunión Mesa de Trabajo Grupo de Acción”²⁵.
3. Luego debe realizar las actividades realizadas. Estas actividades tendrán un plazo de ejecución de 2 meses (mes 4 y mes 5) y deben ser registradas por el/la Gestor/a Comunitario/a en su Bitácora dispuesta en SAN, además debe generar registros fotográficos y/o audiovisuales que vayan retratando el trabajo con la comunidad.

1.1.5. Sistematización y resultados Diagnóstico Participativo Comunitario.

Finalmente, durante el mes 6, una vez realizadas todas las actividades comunitarias en el marco del DPC, el Gestor/a Comunitario debe sistematizar toda la información recogida y elaborar un **informe de resultados** el que debe ser retroalimentado y validado por el Grupo de Acción para luego ser presentado ante la Asamblea Comunitaria y la Red Comunal de Niñez.

1.2 Plan Estratégico Comunitario.

El Plan Estratégico Comunitario (PEC) se define como un proceso de planificación participativa con foco en los NNA, que tiene como fin traducir el DPC en acciones de corto y mediano plazo para fortalecer factores protectores y recursos en la comunidad, orientados al fortalecimiento de una comunidad co-garante de los derechos del NNA, asegurando su involucramiento protagónico y participación.

El PEC contará con un objetivo general que dará cuenta de las transformaciones que busca generar la comunidad, objetivos específicos y la definición de acciones según criterios de tiempo (corto, mediano plazo), relevancia (alta, mediana, baja) y factibilidad (recursos, complejidad). Esto permitirá a la comunidad contar con una hoja de ruta de fortalecimiento y desarrollo comunitario en pos del bienestar y protagonismo de los NNA.

²⁴ Ver Anexo N° 11 “Acta Reunión de Asamblea Comunitaria”.

²⁵ Ver Anexo N° 12 “Acta de Reunión Mesa de Trabajo Grupo de Acción”.

El Diagnóstico Participativo Comunitario permitirá, entonces, priorizar temáticas, factores de riesgo y factores protectores, teniendo como resultado una planificación que contenga las siguientes actividades que facilitará el Gestor/a Comunitario junto al equipo OLN:

- a) **Conectar a la comunidad a redes para facilitar proyectos de autogestión:** Identificar estrategias complementarias y alternativas que permitan gestionar recursos que posibiliten la ejecución de proyectos y servicios de apalancamiento de recursos y autogestión para la comunidad.
- b) **Talleres Comunitarios:** Promover una cultura de cuidado, responsable y co garante de los derechos de la NNA a través de la difusión y sensibilización acerca de los derechos de los NNA y el fomento de la parentalidad positiva y la crianza respetuosa.
- c) **Iniciativa Comunitaria:** Proyecto comunitario financiable con fondos OLN que permite dar respuesta a uno de los factores de riesgo identificado en el DPC.

Tanto el diseño como la ejecución del PEC serán liderados por el/la Gestor/a Comunitario/a con apoyo del Grupo de Acción, debe ser consensuado y validado en el marco de estrategias de participación y representatividad orientadas a asegurar la identificación de la comunidad con las acciones definidas.

El PEC tiene las siguientes sub-etapas:

1.2.1 Planificación participativa junto a la comunidad.

Tiene como finalidad diseñar el PEC, lo cual se realizará en el plazo de un mes (mes 7 de intervención). Se define entonces como un conjunto de actividades que tienen como propósito un proceso de planificación participativa, de acciones orientadas a generar condiciones que posibiliten el fortalecimiento de factores protectores comunitarios y la mitigación de factores de riesgo en la comunidad.

El/la Gestor/a Comunitario/a debe facilitar herramientas técnicas para su realización, asegurando que el proceso sea inclusivo en miras a la diversidad de la comunidad y a los NNA que en ella participan, de modo que esta sea sustantiva. Para ello debe realizar talleres de formación al Grupo de Acción y aplicar criterios técnicos para analizar la factibilidad técnica, administrativa y material de las acciones priorizadas.

Es por ello que el Plan Estratégico Comunitario debe contener objetivos, actividades, tareas, responsables, plazos e indicadores de logro, según instrumento dispuesto en el “Documento de Apoyo para la Gestión Comunitaria”. Es importante hacer hincapié en que las acciones deben ser alcanzables y medibles en el corto y mediano plazo.

Una vez establecido, el PEC se difunde y valida en una Asamblea Comunitaria de presentación y conformación de comisiones, lo que se debe registrar en “Acta de Reunión de Asamblea”. Posteriormente, el PEC debe ser presentado a la Red Comunal de Niñez, con el fin de establecer compromisos de participación de instituciones y programas para facilitar su ejecución.

1.2.2 Ejecución Plan Estratégico Comunitario.

La ejecución del PEC se desarrollará en el plazo de 3 meses (mes 8, 9 y 10 de intervención). En esta fase el/la Gestor/a Comunitario/a junto al Grupo de Acción y las comisiones de trabajo



generarán las condiciones para realizar cada una de las actividades y sus tareas de acuerdo a los plazos establecidos y orientadas a sus indicadores de logro.

El/la Gestor/a Comunitario/a debe facilitar la realización de actividades y el fortalecimiento de capacidades del Grupo de Acción, lo que implica un trabajo con la comunidad y la Red Comunal de Niñez, con el fin de generar un soporte que permita sortear las dificultades que se puedan enfrentar en el proceso de implementación.

El principal desafío del/la Gestor/a Comunitario/a es respetar los plazos estipulados y los estándares de participación comunitaria (los que serán acordados con la Red Comunal de Niñez). Además, debe realizar el monitoreo de la ejecución, para ello, el/la Gestor/a Comunitario/a contará con los indicadores de logro de las actividades y medios de verificación.

1.2.3 Evaluación, cierre y aplicación Línea de Salida.

Esta fase se desarrolla en el plazo de 1 mes (mes 11 de intervención) con el fin de realizar un hito de cierre de la intervención que significa la retirada del/la Gestor/a Comunitario/a de la comunidad. En ella el/la Gestor/a Comunitario/a junto al Grupo de Acción deberán realizar un cierre y evaluación del desarrollo del PEC y presentar sus resultados ante la comunidad y la Red Comunal de Niñez.

Esta etapa tiene como desafío para el/la Gestor/a Comunitario/a, movilizar el empoderamiento de la comunidad, a través de una retroalimentación que permita plantear la sostenibilidad del PEC y sus resultados.

Finalmente, el/la Gestor/a Comunitario/a debe realizar un **informe de cierre** que detalle todo el proceso del PEC, el cual debe ser devuelto a la comunidad en una actividad que marque el hito de cierre y posteriormente, presentarlo ante la Red Comunal de Niñez.

1.3 Plan Comunal.

En su línea de Gestión Comunitaria, la OLN tiene un rol de la más alta relevancia a nivel comunal para instalar la temática de la niñez y la adolescencia y transversalizar el enfoque de los derechos a toda la gestión local, facilitando la configuración de un Sistema Local de Protección de Derechos de la Niñez y Adolescencia en el nivel comunal, que tenga pertinencia territorial y que sea conocido y compartido con los NNA y las personas que viven en la comuna.

Para ello se define la función de: a) difusión de servicios y prestaciones garantizadas, con el fin de dar a conocer información relevante para que las familias accedan a la oferta que les corresponde; b) capacitar, difundir y sensibilizar a nivel comunal a los NNA, sus familias, la comunidad, instituciones, actores comunales y autoridades que trabajen relacionadas a niñez y adolescencia; y c) orientar el trabajo para promover la creación o actualización de la Política Local de Niñez. En este último aspecto, la ejecución de la OLN durante su segundo año de pilotaje, se centrará en trabajar con las autoridades y la Red Comunal de Niñez en apoyar la planificación y programación para comenzar el proceso de elaboración de la política, realizando recolección de lo existente en la comuna y abordando nudos críticos.



El Plan Comunal tendrá las siguientes sub-etapas:

1.3.1 Difusión de servicios y prestaciones a las familias y actores comunales que se relacionen con niñez y adolescencia.

El/la Gestor/a Comunitario/a tendrá como tarea difundir los beneficios sociales a las familias y actores comunales que se relacionen con niñez y adolescencia, en particular aquellas **prestaciones que son garantizadas**, con el fin de dar a conocer información relevante para que las familias accedan a la oferta que les corresponde. Así también, la OLN podrá realizar difusión de todos aquellos servicios y prestaciones destinadas a los NNA y sus familias de acuerdo a las necesidades de los diferentes grupos y comunidades, por ejemplo, aquellos grupos prioritarios de población, como migrantes, pueblos originarios, discapacidad, protección, entre otros.

La difusión se realizará, en primera instancia, en reuniones con la Red Comunal de Niñez, buscando mejorar articulaciones, intercambios de información y mecanismos de referencia y contra referencia entre las redes y/o actores locales relacionados a los NNA.

En segunda instancia, se entregará información a todas las familias que se encuentran en Gestión de Casos, Terapia Familiar y/o Gestión Comunitaria en la OLN sobre los servicios y prestaciones garantizadas a través de folletos, trípticos, directorio de beneficios y otros.

Por último, el/la Gestor/a Comunitario/a debe apoyar al Coordinador/a OLN en las acciones que este realice con el municipio a modo de coordinar, con las personas correspondientes, la entrega de prestaciones y servicios garantizados en aquellas familias que son identificadas como acreedoras de dichos beneficios y que no han hecho garantía de ello.

1.3.2 Capacitar a instituciones y actores comunales que se relacionen con niñez y adolescencia sobre los derechos de los NNA.

El/la Gestor/a Comunitario/a deberá planificar y ejecutar capacitaciones para instituciones y los actores comunales que se relacionan con niñez y adolescencia sobre los derechos de los NNA.

El público objetivo para estas capacitaciones serán las instituciones y los actores comunales que trabajen en niñez y adolescencia pertenecientes al sector de salud y educación (centros de atención primaria, secundaria, terciaria y servicios de urgencia; jardines infantiles, liceo y colegios) priorizados junto a la Red Comunal de Niñez y validado junto a la OPD. Esta instancia será impartida por el/la Gestor/a Comunitario/a, tendrá duración de por lo menos una hora y se acompañará de folletería y material educativo. Se espera realizar un total de cuatro instancias de capacitación anual, dos destinadas al sector de salud y dos al sector de educación.

Se enfatizará que las capacitaciones cuenten con metodologías adecuadas para que todos los participantes reciban información clara, coherente y pertinente sobre los derechos de los NNA a modo de que manejen de manera homogénea, la misma información con respecto al enfoque de derechos en niñez y adolescencia.

1.3.3 Difundir y sensibilizar a los NNA y a la comunidad sobre los derechos de los NNA.

El objetivo de esta acción es promocionar y dar a conocer a la comunidad y a los NNA los derechos de los que son titulares a través de la realización de por lo menos tres charlas en establecimientos educacionales y una en una instancia comunal de manera semestral.

Los establecimientos educacionales y comunidades donde se realizarán las charlas serán priorizadas junto a la Red Comunal de Niñez. Las charlas de difusión buscan llegar a todas las comunidades y NNA de la comuna, por lo cual no se agota en el criterio de presencia de factores de riesgo, esta priorización servirá solo para que el/la Gestor/a pueda ordenar inicialmente su labor. Es importante hacer hincapié en que el/la Gestor/a Comunitario/a debe trabajar de manera articulada con la OPD mediante una planificación común que les permita coordinarse para abordar el trabajo en torno a la promoción, a modo de no replicar las mismas actividades con las mismas comunidades o establecimientos educacionales dado que esta acción también forma parte de sus lineamientos técnicos; así también se aúnan esfuerzos para abordar más territorios, actores y con mayor profundidad.

La charla será impartida por el/la Gestor/a Comunitario/a, tendrá duración mínima de 45 minutos y se acompañará de folletería y material educativo que se entregará a los NNA y familias asistentes.

Se enfatizará que la realización de esta actividad utilice metodologías adecuadas para la participación de adolescentes, de niños y niñas según curso de vida, y de poblaciones prioritarias tales como NNA migrantes, en situación de discapacidad, diversidad sexual, pertenecientes a pueblos indígenas y en situación de pobreza.

1.3.4 Política Local de Niñez y Adolescencia.

La Política Local de Niñez y Adolescencia tiene como principal objetivo reconocer a los NNA como un actor social clave, sujeto de derecho, con facultad y capacidad de reflexionar, analizar y transformar su realidad. Por lo tanto, se orienta a generar un proceso de integración de los niños, niñas y adolescentes como actores sociales, a los procesos y proyectos comunales, asegurando la incorporación del enfoque de derechos de los niños y adolescentes en cada decisión que se tome a nivel comunal, asegurando su interés superior y participación sustantiva.

Este trabajo será función del/la Coordinador/a de la OLN, quien podrá apoyarse en su equipo para la realización de tareas específicas y será permanente en el tiempo. El desafío para el año 2020 – 2021 de ejecución del Piloto, será el de promover junto a las autoridades, Consejo Consultivo y Red Comunal de Niñez, la creación u actualización de la Política Local de Niñez y Adolescencia y su Plan de Acción, estableciendo estrategias para concientizar a los actores claves de la comuna respecto a la urgencia de fortalecer condiciones para el bienestar de los NNA y sus familias, en función de su desarrollo integral.

Para ello, el/la Coordinador/a deberá generar alianzas de articulación y coordinación con la OPD, en tanto es la institución que en la actualidad tiene el objetivo de elaborar la “Política Local de Infancia”, por lo tanto, es el programa que cuenta con conocimientos, aprendizajes y conoce el curso de su elaboración. Dado que en algunas comunas la Política Local de Niñez y Adolescencia



ya existe y se encuentra vigente, el/la Coordinador/a OLN debe generar el monitoreo de las acciones convenidas en el Plan de Acción. Si la Política se encontrara en elaboración, debe apoyar a la OPD en la consecución de las actividades planificadas para su elaboración. De no existir actualmente la Política a nivel local, el/la Coordinador/a OLN de igual manera tendrá que coordinarse y construir alianzas de colaboración con la OPD y con el Consejo Consultivo para comenzar con un proceso reflexivo frente a este desafío.

Una vez establecidos los compromisos con las autoridades, el Consejo Consultivo y la OPD, el/la Coordinador/a tendrá que presentar ante la Red Comunal de Niñez la necesidad de diseñar o actualizar la Política Local de Niñez y Adolescencia, organizando el trabajo en comisiones que tenga como resultado la identificación de hitos para su diseño, elaboración de metodologías e instrumentos para realizar el diagnóstico participativo a nivel comunal.

El resultado esperado para el primer año de ejecución es:

- Tamizaje respecto a la situación de los niños, niñas y adolescentes de la comuna a través de la revisión de información secundaria dispuesta por el/la Gestor/a Comunitario/a en el contexto de elaboración del Diagnóstico Comunitario.
- Mapa de actores clave – sociales, individuales, públicos, privados- que permita visibilizar los recursos de la comuna en función de la co-responsabilidad.
- Definición de estrategias de acercamiento con cada uno de los actores clave.
- Definición de comisiones de trabajo de la Red Comunal de Niñez.
- Elaboración de planificación para el proceso de elaboración participativa de la Política Local de Niñez y Adolescencia, definiendo hitos centrales del proceso, tareas asociadas, responsables y plazos.
- Definición de principales metodologías e instrumentos para realizar la elaboración participativa de la Política Local de Niñez y Adolescencia.

Capítulo V. Gestión de Casos.

Tal como se indicó anteriormente, la **Gestión de Casos** es una de las tres líneas de acción de la OLN.

La línea de acción de Gestión de Casos, es el mecanismo de intervención social voluntario establecido para cumplir los objetivos de atender y mitigar los factores de riesgo detectados en los NNA y sus familias que serán los sujetos de la Gestión de Casos por parte de la OLN. Para llevar a cabo la Gestión de Casos, se dispone de un equipo de profesionales denominados Gestores/as de Casos. Cada familia es acompañada en el proceso por un/a Gestor/a de Casos que, de acuerdo a una metodología diseñada para estos efectos, apoya a la familia y promueve cambios que permiten desactivar la o las alertas o disminuir la presencia de factores de riesgo.

El foco de la intervención realizada en la Gestión de Casos está puesto en mitigar el riesgo. El/a Gestor/a debe hacer un análisis de las alertas que originan la necesidad de intervención. Estas alertas deben ser el eje inicial en torno al cual se realiza el diagnóstico, identificando la validez de la información primaria mediante las coordinaciones con la red, entrevistas y visitas domiciliarias realizadas a la familia, y finalmente la aplicación del instrumento diagnóstico (NCFAS-G)²⁶. En este contexto, los resultados del diagnóstico le entregan al/la Gestor/a información relevante a considerar en la elaboración de los planes de atención familiar, lo que permite orientar tanto la definición de los objetivos de la intervención como el cumplimiento de éstos. Cabe destacar que los objetivos deben ser comprendidos y aceptados por la familia, dado a que resulta fundamental que logre identificarse con lo que se le propone como objetivo trabajar. En ningún caso debe ser una imposición, los objetivos se crean a partir de una co-construcción con la participación del grupo familiar en su conjunto.

La OLN concentra su trabajo con familias que han sido identificadas por presentar factores de riesgo, sin haber necesariamente solicitado ayuda para subsanar necesidades en el ámbito familiar, siendo además un programa nuevo en el contexto municipal. En este entendido, es muy importante tener en cuenta sus percepciones y aprensiones ante las instituciones con las que se relacionan. De esta manera, cabe hacer hincapié que un principio orientador de la OLN es ser un apoyo para las familias, respetando su voluntad y trabajando desde sus fortalezas, desde un encuadre promocional y preventivo, no judicializado. Por lo que se requiere una instancia de invitación que sea coherente con la función de apoyar a las familias en las necesidades identificadas, evitando de este modo toda acción coactiva.

Por lo tanto, de forma previa a la aplicación del instrumento diagnóstico NCFAS-G, el/la Gestor/a debe realizar la invitación a la familia a participar del programa, en que explique claramente cuáles son los objetivos de la Oficina y de qué forma se trabajará tanto en la línea de acción de Gestión de Casos, como en Terapia Familiar.

²⁶ La NCFAS-G consiste en una escala de evaluación familiar de la Universidad de North Carolina (EEUU), probada en Chile y en el extranjero, diseñada para abordar necesidades de servicios generales y que aplica a todas las familias. Esta escala ofrece un marco organizador para evaluar el funcionamiento familiar, identificando fortalezas y problemáticas en base a dimensiones que incluyen Entorno, Competencias Parentales, Interacciones Familiares, Seguridad o Protección Familiar, Bienestar del NNA, Vida Social y Comunitaria, Autonomía y Salud Familiar.

Considerando lo anterior, el/la Gestor/a de Casos realiza hasta 3 intentos de contacto con la familia, dentro de 10 días hábiles, para invitarla a participar del Programa. Si la familia luego de los 3 intentos se encuentra inubicable, el/la Coordinador/a debe asignar a otra familia según el orden de prelación de la nómina. Si la familia rechaza la invitación a participar del programa, el/la Coordinador/a nuevamente asigna otra familia según el orden de prelación de la nómina. Tanto los intentos que se realicen para ubicar a la familia como los motivos de rechazo, deberán registrarse en la plataforma del SAN.

Previo a la **Gestión de Casos**, se requiere realizar las siguientes acciones:

- ✓ Establecer la Red Comunal de Niñez y promover la realización de reuniones periódicas, con el fin de diseñar y generar acuerdos sobre procesos de referencia y contrarreferencia y análisis de casos.
- ✓ Construir y monitorear el Plan de Trabajo de la Oficina y la Red.
- ✓ Disponer y utilizar el Mapa de Oferta Comunal con aquellos servicios que permitan mitigar los factores de riesgo que originaron el ingreso de la familia a la OLN.

A continuación, se describe en forma general, las etapas y acciones que debe realizar el/la Gestor/a de Casos²⁷.

1. Etapas de la Gestión de Casos

La intervención considera las siguientes etapas:

1.1 Recepción de nómina y asignación de las familias para la Gestión de Casos.

1.2 Diagnóstico integral:

- Pre Diagnóstico.
- Invitación a las familias asignadas vía SAN, en donde se espera que el/la gestor/a de casos realice un análisis preliminar con los antecedentes disponibles previamente a la visita domiciliaria.

²⁷ Para mayores detalles ver “Documento de Apoyo para la Gestión de Casos” en el cual se describen los instrumentos para su gestión.



- Evaluación diagnóstica a través de la aplicación de la escala NCFAS-G, asegurando que todos los integrantes de la familia participen de este proceso (mediante visitas domiciliarias y entrevistas).

1.3 Elaboración del Plan de Atención Familiar, el cual constituye la hoja de ruta para la gestión de casos, en donde se establecen objetivos, acciones a desplegar tanto por el/a gestor/a de casos y la familia, en plazos acordados.

1.4 Ejecución del Plan de Atención Familiar.

1.5 Evaluación y cierre del caso.

1.6 Seguimiento de los casos.

1.7 Egreso.

1.1 Recepción de nómina y asignación de las familias para la Gestión de Casos.

La identificación de las familias elegibles para la OLN se realiza a partir de una nómina que recibe el/la Coordinador/a.

1.2 Diagnóstico Integral.

La segunda etapa que realiza el/la Gestor/a una vez asignado el caso por parte del/la Coordinador/a de la OLN, es construir el diagnóstico integral del NNA y su familia, asegurando que sus integrantes participen de este proceso, principalmente garantizando la participación activa de los NNA que pertenezcan al grupo familiar, considerando la etapa de desarrollo en que se encuentren.

Para ello, dentro del diagnóstico integral, inicialmente en la fase de prediagnóstico el/la Gestor/a contará con información del caso, tanto de caracterización socioeconómica como de acceso a beneficios sociales, provista por el Registro Social de Hogares o bien por el Registro de Información Social, la que estará disponible a través de la Plataforma del SAN. Adicionalmente, debe recabar antecedentes mediante coordinaciones con los integrantes de la Red Comunal de Niñez.

Luego de contar con los antecedentes recopilados en la fase de prediagnóstico, el/la Gestor/a contacta a la familia para agendar una visita domiciliaria y una entrevista.

Durante la primera visita, el/la Gestor/a invita al grupo familiar a participar de la OLN, en donde la aceptación de la familia se expresa mediante la firma de un Consentimiento Informado²⁸, en el cual a través de un representante de 18 años o más, autorizan el uso de la información personal para evaluar el ingreso a la OLN.

²⁸ Ver Anexo N° 13 “Consentimiento informado de uso de información”.



Con la información obtenida a través de las coordinaciones realizadas con la red, la visita y entrevista con la familia, finalmente debe completar la Escala NCFAS-G según indicaciones del Documento de apoyo²⁹.

Como resultado del diagnóstico, a partir de información actualizada del NNA y su familia, podrán incorporarse Alertas Territoriales adicionales a las identificadas mediante SAN o por los sectorialistas a nivel territorial, así como también desestimar otras, o incluso determinar que la participación en la OLN no es pertinente, ya que el NNA ya no presenta las alertas identificadas o bien estas ya se están abordando por otro tipo de intervención. Frente a esta última situación, el/la Gestor/a desestima el caso y el/la Coordinador/a asigna al/la Gestor/a otro caso según la nómina priorizada.

Con los resultados obtenidos en la etapa de diagnóstico, el/la Gestor/a de Casos identifica prioritariamente a las familias que requieren de la intervención entregada por la línea de acción de Terapia Familiar, realizando inmediatamente la referencia a los terapeutas.

Cabe destacar que, en este proceso, si el/la Gestor/a sospecha u observa alguna situación de vulneración de derechos del NNA o violencia intrafamiliar (VIF) en cualquier momento de la Gestión de Casos, debe realizar las acciones según protocolo de actuación de referencia y contrarreferencia, derivando a oferta pertinente para abordar casos de protección especializada. Para ello se cuenta con un “Protocolo de Acción para Casos por Sospecha o Vulneración de Derechos”³⁰ y un “Protocolo de Acción para Casos por Sospecha o Violencia Intrafamiliar”³¹.

Toda acción que se desprenda del análisis del caso, como por ejemplo, la recolección de nuevos antecedentes del NNA y su familia y las acciones de mitigación realizadas, debe quedar consignada en la Plataforma SAN. Esto permitirá sistematizar un expediente de cada NNA, identificando las acciones comprometidas y el seguimiento de ellas.

El diagnóstico integral debe ser elaborado en un plazo máximo de 25 días hábiles desde la asignación del caso por parte del/la Coordinador/a de la OLN.

1.3 Elaboración y Ejecución del Plan de Atención Familiar.

- Elaboración del Plan de Atención Familiar.

El Plan de Atención Familiar (PAF) constituye la hoja de ruta para la Gestión de Casos. Se construye a partir del diagnóstico realizado al NNA y su familia, estableciendo objetivos, acciones y acuerdos a desplegar por el gestor de casos y por el grupo familiar, plazos de respuesta de los sectorialistas,

²⁹ Ver “Documento de Apoyo para la aplicación del instrumento de Diagnóstico y Evaluación de las intervenciones de la OLN”.

³⁰ Ver Anexo N° 2 “Protocolo de Acción para Casos por Sospecha o Vulneración de Derechos”.

³¹ Ver Anexo N° 14 “Protocolo de Acción para Casos por Sospecha o Violencia Intrafamiliar”.



según protocolos de referencia y contrarreferencia acordados por la Red y resultados esperados.

En este proceso la participación del NNA y su familia se constituyen como el eje principal en el cual se trabaja, deben estar en conocimiento del PAF propuesto por el/la Gestor/a y aprobar su ejecución, mediante la firma del documento “Plan de Atención Familiar” (descargable para la firma desde la plataforma SAN).

Para realizar el proceso de intervención con las familias, expresado en las etapas de Elaboración y Ejecución del Plan de Atención Familiar, se ha seleccionado un método de intervención denominado Modelo Centrado en Tareas (MCT)³². El MCT es uno de los métodos de la intervención social orientado a proporcionar una respuesta práctica, breve y eficaz, centrándose en la consecución de objetivos específicos a través de la realización de tareas relacionadas con la solución de los problemas identificados por el instrumento de diagnóstico, y reconocidos como dificultad por las familias. Este modelo de trabajo, presupone una metodología para ayudar a las familias a concentrar sus esfuerzos en tareas específicas, generando habilidades y modificando conductas para el logro de objetivos. En este contexto, el/la gestor/a ubica a la familia como el centro del trabajo, pero requiere además trabajar con las redes, centrándose en los recursos de la familia y del entorno, favoreciendo así el acceso y adherencia de los NNA y sus familias a la oferta disponible a nivel comunal, mediante el uso de un sistema de referencia y contrarreferencia acordado por la Red. Tiene como fin propiciar respuestas integrales y prioritarias de manera oportuna y efectiva, acompañando a la familia en su trayectoria en el sistema de protección social.

Cabe señalar que para la elaboración del PAF el/la Gestor/a de Casos debe hacer uso del Mapa de Oferta Comunal, de manera de ofrecer a la familia sólo aquellos servicios y prestaciones disponibles en la comuna. Si existen necesidades que no son posibles de abordar por la falta de oferta en la comuna, se deben registrar como brecha. Paralelamente, el/la Gestor/a de Casos debe informar esta situación al/la Coordinador/a, quien debe realizar las gestiones necesarias a nivel regional para identificar posibles respuestas en este nivel.

La elaboración del PAF, la aceptación y firma por parte de la familia tendrá un plazo máximo de 15 días hábiles desde que se completa el diagnóstico, por lo que estos procesos no podrán exceder, en total, los 40 días hábiles.

- Ejecución del Plan de Atención Familiar

En el marco del MCT, el/la Gestor/a debe registrar el PAF en la plataforma SAN, informando las acciones y tareas necesarias a desplegar por sí mismo, por la familia, y por los sectorialistas, estos últimos deben dar respuesta (contrarreferencia) a la derivación (referencia) para mitigar los factores de riesgo, de acuerdo a su campo de acción y funciones. Los plazos para otorgar acceso y atención por parte de los servicios y prestaciones, son definidos en el sistema de referencia y contrarreferencia diseñado por la Red Comunal de Niñez.

En el contexto de la formulación de objetivos a trabajar con la familia, existen acciones vinculadas a la resolución de alertas mediante la derivación a un servicio específico, por lo que son los

³² Los detalles del modelo pueden encontrarse en Tolson, Reid and Garvin, “Generalist Practice: a Task-Centered Approach”, Columbia University Press, New York, 2003.



sectorialistas quienes deben responder a esta derivación de acuerdo a lo establecido en los protocolos de referencia y contrarreferencia. Para esto, los/as gestores/as deben hacer un seguimiento de las derivaciones que realizan, las cuales a su vez estarán vinculadas con tareas a ejecutar por parte del/la Gestor/a y por la familia.

Dentro de las acciones establecidas en el PAF, el/la Gestor/a podrá derivar a la línea de acción de Terapia Familiar que dispone la OLN, como se desarrolla en el siguiente capítulo. Si bien el proceso de presentación de la Terapia a las familias se debe realizar desde el primer acercamiento, es en esta etapa en donde se debe realizar la invitación, desplegando acciones para facilitar la aceptación y adherencia al proceso, con la finalidad de que ambas intervenciones (Gestión de Casos y Terapia Familiar), coincidan en los tiempos de ejecución.

En tanto la ejecución del PAF se extenderá por un plazo máximo de 4 meses o bien se dará por finalizado en forma previa cuando las situaciones de riesgo que originaron el ingreso y/o permanencia del NNA y su familia a la OLN hayan sido mitigadas o resueltas.

Cada Gestor/a de Casos aborda en forma simultánea 40 familias. Ello significa que una vez finalizada la ejecución del Plan de Atención Familiar, el/la Coordinador/a debe asignar inmediatamente un nuevo caso, ingresando NNA y sus familias que presentan factores de riesgo en forma continua, de acuerdo a la capacidad máxima mencionada para cada Gestor/a.

1.4 Evaluación y Cierre Plan de Atención Familiar.

Una vez finalizada la etapa de ejecución del PAF, el/la Gestor/a de casos comunica a la familia el cierre del Plan y aplica la NCFAS-G, de manera de evaluar los cambios vinculados al proceso de intervención mediante la ejecución del PAF. Con ello se busca identificar si las intervenciones realizadas en el marco de la Gestión de Casos de la OLN aportaron en la mitigación de los factores de riesgo presentes en el NNA y su familia, recogiendo resultados que nutran la mejora continua del modelo de gestión de casos propuesta y el impacto que tiene en el bienestar del NNA y su familia.

Por otro lado, posterior al cierre, se debe aplicar una Encuesta de satisfacción³³ de la atención entregada por la OLN, que insume la evaluación y el rediseño futuro de la intervención.

1.5 Seguimiento del Plan de Atención Familiar.

Luego del cierre del PAF, se realiza un seguimiento a los NNA y sus familias. Dicho seguimiento es realizado a través de la plataforma SAN, mediante coordinaciones con la red y llamados telefónicos, por un período de hasta 6 meses. El objetivo de esta etapa es conocer si los cambios obtenidos gracias a las intervenciones realizadas por la OLN se sostuvieron en el tiempo, conocer

³³ Ver Anexo N° 15 “Encuesta de Satisfacción”.



si la familia aún mantiene la adherencia al programa al cual accedió a través del PAF, o bien identificar si se presentan otros factores de riesgo que requieran realizar una derivación a otro programa que atienda situaciones que revistan mayor complejidad.

Para ello se sugiere que el/la Gestor/a de casos considere lo siguiente:

- Monitorear las tareas que fueron acordadas con la familia para ser realizadas con posterioridad al cierre del PAF.
- Verificar si se han realizado los pasos acordados en la sesión de cierre del PAF.
- Monitorear si se han realizado las acciones nuevas acordadas en la sesión de cierre del PAF para seguir avanzando en la prevención de la ocurrencia de otras dificultades.
- Si dentro del PAF se acordaron derivaciones a la oferta intersectorial, conocer si la familia mantiene la adherencia al programa al cual accedió.
 - En caso de que la familia fue derivada al servicio de Terapia Familiar y aún no finaliza su proceso terapéutico, el/la Gestor/a de Casos debe realizar el seguimiento a través de la plataforma SAN y consultar sólo al/la Terapeuta ante cualquier duda relativa a este servicio, de manera de no intervenir en el proceso de terapia o generar dobles intervenciones.
- Identificar si se han presentado nuevas situaciones de riesgo, y conocer cómo la familia las ha abordado. Interesa identificar si la familia utiliza los aprendizajes logrados durante la gestión de casos o si requiere una derivación a otro programa, servicio o prestación.

1.5.1. Acciones de seguimiento.

A continuación, se describen las acciones que se deben realizar para el seguimiento y su modo de ejecución. Se esperan al menos 6 revisiones de la Plataforma SAN y 6 llamados telefónicos seguidos a esta acción, durante un período de 6 meses de seguimiento.

- 1. Revisión de Plataforma SAN:** El/la Gestor/a de Casos debe realizar una revisión quincenal de la plataforma durante el período de seguimiento establecido. En el caso de las familias cuyo PAF haya incluido la derivación a la oferta intersectorial, el/la GC debe consultar en la plataforma SAN y revisar si la familia mantiene la adherencia al o los programas a los cuales accedió. Por otro lado, el/la Gestor/a de Casos debe identificar si las familias con cierre del PAF presentan nuevas alertas que requieran evaluar si derivar a oferta especializada u otro servicio o prestación.

Esta acción de seguimiento exige la coordinación con los/las sectorialistas en base a los flujogramas de referencia y contrarreferencia y los protocolos de actuación y derivación acordados en cada comuna por la Red Comunal de Niñez. Lo anterior, con la finalidad de resguardar el registro del acceso y/o adherencia y/o abandono de las familias a la oferta intersectorial convenida en cada PAF y así mantener actualizada la información de la situación del NNA y su familia.

2. Llamado telefónico: Luego de la revisión de la Plataforma SAN, el/la Gestor/a de Casos debe contactarse telefónicamente con el representante de la familia y entablar una conversación para indagar en cómo ha trabajado la familia en las acciones acordadas en el PAF durante la sesión de cierre. Es importante averiguar si:

- Las acciones que quedaron pendientes del PAF se han realizado o bien, si se han realizado acciones nuevas acordadas en sesión de cierre del PAF.
- Si dentro del PAF se acordaron derivaciones a oferta intersectorial, conocer si la familia mantiene la adherencia al programa al cual accedió o si han ocurrido dificultades en la adherencia.
- Si se han presentado nuevas situaciones de riesgo o alertas de vulnerabilidad y conocer cómo la familia las ha abordado.

3. Consideraciones especiales:

a) En el caso que la familia se comuniquen con el/la Gestor/a de Casos o se contacte con la OLN para reportar que se encuentran en una situación compleja y/o soliciten ayuda, se deberá poner en conocimiento al/la Coordinador/a OLN para establecer las acciones a realizar. Estas acciones pueden considerar tanto la programación de una visita domiciliar para evaluar la situación, como la derivación inmediata a un organismo competente en caso de identificar una vulneración de derechos del NNA.

b) En el caso que aparezca una nueva alerta durante el período de seguimiento, el/la Gestor/a de Casos debe comunicar al/la Coordinador/a OLN y luego tomar contacto telefónico con la familia para evaluar la situación. Luego de esta evaluación el/la Gestor/a de Casos debe comunicar al/la Coordinador/a OLN para que defina acciones a seguir.

1.5.2. Término del Seguimiento del Plan de Atención Familiar.

En el último llamado telefónico se informa a la familia que terminó el proceso de seguimiento y se deja abierta la posibilidad que ante cualquier duda o dificultad pueden acercarse a la OLN. Por último, el/la Gestor/a de Casos debe registrar en la Plataforma SAN el egreso de la familia de la OLN. En el caso que la familia se encuentre en Terapia Familiar, el registro del egreso de la familia se hace al finalizar el proceso de Terapia Familiar.

En el siguiente cuadro se establece los plazos de implementación de cada etapa de la Gestión de Casos.

Cuadro N° 1: Plazos de implementación de cada etapa de la Gestión de Casos

Etapas	Duración
<p>Diagnóstico integral</p> <p>*Aplicación de NCFAS-G o el instrumento que se defina para levantamiento de línea de entrada de la Gestión de Casos.</p>	Hasta 25 días hábiles desde la asignación del caso al/la Gestor/a por parte del/la Coordinador/a
Elaboración y Aceptación del Plan de Atención Familiar	Hasta 15 días hábiles desde que se aplica el instrumento diagnóstico.
Ejecución del Plan de Atención Familiar	Hasta 4 meses desde la elaboración del Plan de Atención Familiar.
<p>Cierre del Plan de Atención Familiar</p> <p>*Aplicación de NCFAS-G o el instrumento que se defina para levantamiento de línea de salida de la Gestión de Caso.</p>	El cierre se realiza una vez finalizada la ejecución del Plan.
Seguimiento del Plan de Atención Familiar	Hasta 6 meses desde el cierre del Plan de Atención Familiar.

*Evaluaciones.

Capítulo VI. Terapia Familiar.

La intervención de Terapia Familiar es una de las líneas de acción de la OLN y corresponde a un servicio complementario y voluntario para los NNA y sus familias que presentan factores de riesgo y que requieren una intervención personalizada **en las dinámicas relacionales al interior de la familia**, especialmente en el ámbito del vínculo, habilidades parentales, dinámica, roles y relaciones familiares desde un enfoque ecológico sistémico.

La Terapia Familiar contribuye a abordar una amplia variedad de temáticas, tales como dificultades de convivencia al interior del grupo familiar, dificultades de los padres en el ejercicio de su rol parental, preocupación de los padres por uno o varios de los hijos en torno a problemas emocionales, conductuales u otros, situaciones familiares críticas como pérdidas significativas (muerte, enfermedad, crisis laboral o económica), familias reconstituidas o ensambladas, crianza de hijos según etapas del ciclo vital, entre otras.

Esta propuesta se basa en antecedentes teóricos a partir de los cuales se han definido factores de riesgo asociados a potenciales vulneraciones como el maltrato, abuso o negligencia, los que pueden ser abordados de manera preventiva en el trabajo terapéutico.

Una familia es considerada en riesgo cuando los responsables principales de los cuidados de los NNA, por circunstancias más o menos complejas, por acción u omisión, o presencia de patrones socioculturales, descuidan el bienestar y cuidado del NNA, sin embargo, sus conductas no han llegado a un nivel de gravedad que considere una vulneración de derechos que amerite una medida judicial (Rodrigo, Maiquez, et. al, 2008). Estas familias, en definitiva, presentan una asimetría entre sus elementos protectores y situaciones adversas, desarrollando dinámicas e interacciones que disminuyen su capacidad de cuidado, alterando el desarrollo integral de los NNA.

Enfrentar estas dificultades considera esfuerzos cognitivos y conductuales por parte de los cuidadores con el objetivo de potenciar factores protectores, a través de la calidad de la interacción entre el padre, la madre o el cuidador y el NNA. En este sentido el bienestar del cuidador permite desplegar estrategias adaptativas de las familias para afrontar situaciones que pueden percibirse como estresantes y que alteran el rol parental.

En este sentido, el enfoque de la Terapia Familiar comprende que las personas son interdependientes y mutuamente influyentes en sus relaciones. Dicho esto, el tipo de relaciones que se configuran inciden en la forma en que la familia hace frente a las problemáticas de cada uno de sus integrantes o de la familia en su conjunto.

A continuación, se profundizará en torno a la intervención de Terapia Familiar que ofrecerá la OLN, identificando el sujeto de atención y etapas de intervención³⁴.

³⁴ Para mayor precisión respecto a la metodología de la Terapia Familiar, ver “Manual de trabajo para Terapeutas Familiares OLN”.

1. Etapas de la Terapia Familiar.

1.1 Derivación.

La Terapia Familiar es una intervención orientada al abordaje de las problemáticas relacionales al interior de las familias, y por lo tanto se orienta a generar un cambio en la situación que aproblemata a la familia a través de la modificación de su organización o modo de funcionamiento a partir del trabajo y reflexión de sus integrantes.

Las familias que ingresan a Terapia familiar son aquellas identificadas desde la Gestión de Casos por presentar NNA con factores de riesgo y/o un problema a trabajar y cuentan con la voluntad y recursos potenciados al interior de su núcleo familiar, que permitirían disminuir factores de riesgo³⁵.

Para generar la derivación a Terapia Familiar, lo primero que se requiere es generar una reunión de equipo completo (Coordinador/a, gestores/as de casos y terapeutas familiares), para todas las familias que se encuentren en etapa diagnóstica en la Gestión de Casos, para que a través del análisis de cada caso se pueda evaluar la pertinencia y la factibilidad de ser beneficiarias de la terapia familiar.

El foco de esta reunión debe estar puesto en generar un acercamiento integral a la familia a través de la coordinación, análisis en conjunto y colaborativo entre gestores/as de casos y terapeutas familiares. Se espera que a través de la recopilación de antecedentes del/la Gestor/a de Casos en su proceso de diagnóstico (visitas domiciliarias, NCFAS, alertas) y la mirada clínica del/la terapeuta, este último pueda identificar con mayor precisión y facilidad las potenciales familias que podrían verse beneficiadas del servicio, siendo este el que proponga la recomendación al gestor de casos sobre la posibilidad de trabajar en terapia familiar con sus familias.

Tras esta determinación, el/la Gestor/a de Casos podrá proponer a la familia como uno de sus objetivos del PAF, la posibilidad de trabajar, a través de la terapia familiar, ciertas situaciones y/o malestares que puedan estar presentando al interior de su grupo familiar. En el caso que la familia acepte esta propuesta, el/la Gestor/a de Casos agregará esta tarea al Plan de Atención Familiar (PAF) apareciendo así la posibilidad para que el/la Coordinador/a OLN asigne el caso al Terapeuta Familiar. De aquí se desprenden los siguientes escenarios:

- a. Se genera el cupo. El/la Gestor/a de Casos realiza una contextualización a la familia, comunicándole la posibilidad de asistir en una próxima visita junto a un/a Terapeuta Familiar de la OLN. La intencionalidad de esta conversación es reforzar y sensibilizar a la familia con respecto a la posibilidad de apoyo que puede brindarles la intervención familiar pero siempre dejando en claro que su participación es voluntaria.
- b. De no existir cupo para intervención familiar en la OLN (por capacidad de terapeuta o por nivel de prioridad del caso), se registra el caso en la Plataforma del SAN, como lista de

³⁵ Ver Anexo N° 2 “Criterios de inclusión y exclusión para Terapia Familiar”, en “Manual de trabajo para Terapeutas Familiares Oficinas Locales de la Niñez”.



espera.

1.2 Invitación.

El/la Terapeuta Familiar, al recibir el caso, debe leer los antecedentes disponibles e interiorizarse de la situación del NNA y su familia según información existente en la Plataforma del SAN, la información recabada mediante la reunión de análisis de casos e información extra que pueda suministrarle el/la Gestor/a de Casos.

El primer contacto que el/la Terapeuta Familiar tendrá con la familia se realiza a través de una visita en el domicilio junto al/la Gestor/a de Casos. En dicha visita se presentará la Terapia Familiar y su metodología (etapa de diagnóstico, quiénes participan, cantidad de sesiones, tiempo de cada sesión familiares, sesiones multifamiliares, etc.) invitando a la familia a participar en la etapa de diagnóstico de la Terapia Familiar. Es importante en este momento transmitir a la familia cuál es la información que el/la Terapeuta Familiar maneja de ellos y poder construir la razón por qué se consideró que podrían ser una familia que se vería beneficiada con este tipo de atención³⁶, junto con despejar todo tipo de dudas que pueda presentar la familia.

La participación de la familia es voluntaria, por lo que puede aceptar o rechazar de inmediato la terapia familiar, o solicitar un plazo para tomar su decisión. Para ello tendrá un plazo de 5 días hábiles siguientes a la visita para entregar su respuesta al/la Terapeuta Familiar que lleva el caso. Para ello, el/la Terapeuta junto a la familia acordará un medio para comunicar su decisión de participar o no.

Si dentro del plazo la familia no se comunica, el/la Terapeuta Familiar debe contactar telefónicamente a la familia o realizar una segunda visita al domicilio para verificar o descartar la participación de la familia. La voluntad de la familia debe quedar por escrito y ser firmada en el instrumento **“Carta de Aceptación Terapia Familiar”³⁷ o en una “Carta de Rechazo Terapia Familiar”³⁸.**

Por lo tanto, el flujo es el siguiente:

- a. Si la familia acepta participar en la Terapia Familiar en el primer contacto, se firma la carta de aceptación y se comienza a realizar el diagnóstico participativo en la siguiente visita.
- b. Si la familia rechaza participar en la Terapia Familiar en el primer contacto, debe firmar la carta de rechazo y el/la Terapeuta debe facilitar información de otros programas de fortalecimiento de habilidades parentales y apoyo a la crianza disponibles en la red local, según información contenida en el Mapa de Oferta.
- c. Si la familia acepta dentro de los 5 días hábiles siguientes, el/la Terapeuta Familiar debe contactar a la familia telefónicamente o realizar una segunda visita, en la cual la familia firma

³⁶ Ver “Manual de trabajo para Terapeutas Familiares OLN”.

³⁷ Ver Anexo N° 16 “Carta de Aceptación Terapia Familiar”.

³⁸ Ver Anexo N° 17 “Carta de Rechazo a Terapia Familiar”.

la carta de aceptación y realiza diagnóstico participativo junto a la familia.

d. Si la familia rechaza dentro de los 5 días hábiles siguientes, el/la Terapeuta Familiar debe contactar a la familia telefónicamente o realizar una segunda visita, la familia firma la carta de rechazo y el/la Terapeuta debe facilitar información de otros programas de fortalecimiento de habilidades parentales y apoyo a la crianza que estén disponibles en la red local y que la familia cumpla con los criterios de inclusión.

La decisión tomada por la familia debe ser registrada en la Plataforma en un plazo máximo de 3 días hábiles³⁹. De ser rechazada la invitación por parte de la familia, podrá ser referida posteriormente a la intervención de terapia familiar, en la medida que el caso se mantenga priorizado en la nómina.

1.3 Diagnóstico.

Desde la primera sesión de diagnóstico participativo se da por iniciado el proceso de intervención de Terapia Familiar. El/la Terapeuta Familiar deberá realizar el diagnóstico participativo junto a la familia en base a la “Pauta de Trabajo Familiar Ingreso” que se encuentra en el perfil del/la Terapeuta Familiar en la plataforma SAN.

El diagnóstico debe permitir identificar a los integrantes de la familia, a los adultos significativos, roles, dinámica familiar y tipo de relaciones. Para ello el/la Terapeuta deberá promover el involucramiento de todos los integrantes de la familia, con especial énfasis en la participación de los niños, niñas y adolescentes. Lo importante en esta etapa es identificar si existe un motivo de consulta familiar que recoja la voz y el sentir de todos los integrantes de la familia.

Se espera que el/la Terapeuta Familiar lleve a cabo la etapa de diagnóstico participativo en dos o tres sesiones como máximo. De este proceso se podrán desprender los siguientes escenarios:

- a. El/la Terapeuta confirma junto a la familia que existe la necesidad de una intervención familiar y se continúa con la elaboración del Plan de Terapia Familiar (PTF).
- b. El/la Terapeuta identifica que la familia no requiere intervención familiar de la OLN debido a que requiere una oferta más especializada, o porque sus necesidades pueden ser resueltas desde la gestión del caso con la Red y el trabajo familiar podría ser un obstaculizador más que un facilitador de su proceso en este momento. En este escenario, el/la Terapeuta remite al/la Gestor/a de Casos las necesidades de oferta identificadas.
- c. El/la Terapeuta detecta vulneración o vulneración grave de derechos o de VIF. En este caso el/la Terapeuta debe remitir inmediatamente al/la Gestor de Casos, quien junto al/la Coordinador/a activará los protocolos de acción para estos casos.

³⁹ Todas las acciones realizadas por los profesionales de la OLN deben ser registradas en la plataforma con un máximo de 3 días hábiles luego de realizadas.



Si al finalizar el proceso diagnóstico se concluye que la familia requiere de esta intervención, el/la Terapeuta familiar debe realizar la evaluación de inicio y elaborar el Plan de Terapia Familiar. Este plan es propuesto a la familia, quienes lo aprueban o modifican de acuerdo a sus consideraciones (el/la Terapeuta debe incorporar las modificaciones que se acuerden junto a la familia).

El PTF final, acordado con la familia, deberá ser firmado por todas las personas involucradas y se deberá registrar en la Plataforma SAN. Para el proceso completo (diagnostico participativo, elaboración del plan de PTF y validación por parte de la familia), el terapeuta tiene un plazo máximo de un mes y medio (3 sesiones máximo).

1.4 Plan de Terapia Familiar (PTF).

El Plan de Terapia Familiar (PTF) considera una intervención familiar intensiva en el curso de 4 meses, que consiste en 8 sesiones familiares en el domicilio, como máximo, y 4 como mínimo y; 4 talleres multifamiliares. Se espera la participación, al menos, del NNA, su cuidador principal y un tercero (hermano/a menor, mayor; familia extensa; padre, madre; vecino(a), persona significativa para la familia sin núcleo sanguíneo, etc.).

El Plan de Terapia Familiar (PTF) constituye la hoja de ruta de la terapia familiar, estableciendo objetivos, contenidos a trabajar, estrategias, actividades, resultados esperados, etc. El/la terapeuta diseña el PTF junto a la familia a partir de los resultados del diagnóstico y la información recabada durante el proceso. En este sentido, es importante relevar que el PTF es dinámico, flexible y debe responder a la realidad y posibilidades de la familia, por lo que la cantidad de sesiones propuestas, sus contenidos y metas pueden variar según motivo de consulta, tiempos de la familia y contingencias que se produzcan en el transcurso del proceso. Un principio orientador de la OLN es que todo servicio que se entregue a los NNA a la familia responda a sus tiempos y características, es decir, que el Estado en su relación con la familia se vuelque hacia ella, de manera que la familia se sienta acompañada, comprendida y protegida, es por ello que se considera que la terapia familiar se adapte a la familia y no al revés.

2.5.1. Sesiones Familiares:

La sesión familiar se desarrolla preferentemente en el domicilio de la familia, para lo que el/la terapeuta debe considerar flexibilidad de tiempo, sea en cuanto al horario para atender a la familia de acuerdo a las posibilidades de ésta, tanto como en la duración de las sesiones que irán entre los 60 minutos y 90 minutos para su realización. Esto dependerá de la cantidad de miembros participantes en la familia, o las necesidades de la sesión misma.

Del mismo modo, el lugar donde se realiza la sesión puede variar según las necesidades de la familia, por ello, el lugar debe ser acordado con ellas, ofreciéndole la mayor flexibilidad para asegurar su participación, confidencialidad y la efectividad de la intervención. Por ejemplo, algunas familias sugieren realizar el proceso de terapia en la OLN o en la sede de la junta de vecinos dado que es más espaciosa o les queda más cerca del trabajo o colegio y les acomoda más para asistir después de cumplida la jornada.



Es importante destacar que, para el éxito de la intervención, es fundamental que el/la terapeuta familiar trabaje junto al/la gestor/a de casos en estrategias que fortalezcan tanto la adherencia de las familias a la terapia como a los objetivos propuestos en su Plan de Atención Familiar (PAF).

Durante la intervención, el/la terapeuta puede identificar una necesidad de oferta dentro de la red que no haya sido observada en otras instancias, lo que debe ser informado al/la gestor/a, quien realizará las acciones de referencia correspondiente. Cabe destacar que, si el/la terapeuta sospecha u observa situaciones de vulneración, debe remitir la información inmediatamente al/la gestor/a, quien debe referir a la oferta correspondiente (OPD, Policía o Tribunales de Familia según corresponda) según protocolo de acción en caso de detección de vulneración grave de derechos de NNA.

2.5.2. Sesiones Multifamiliares⁴⁰:

Las sesiones multifamiliares consisten en una intervención grupal destinada a las familias que participan en terapia familiar y se consideran como instancias del PTF. Estas se realizan fuera del hogar y tienen el fin de compartir experiencias que permitan, por una parte, fortalecer habilidades para trabajar en familia, y por otra, fortalecer interacciones comunitarias que faciliten a las familias generar redes de apoyo para la crianza y el cuidado, compartiendo en común que la paternidad es un desafío para cualquier familia, independiente de sus condiciones. Se espera que las familias puedan asistir a los 4 talleres multifamiliares

Se considera la realización de 4 sesiones de 180 minutos. Estas se realizarán 1 vez al mes, y podrán ser organizadas de acuerdo a las características del nivel local, por ejemplo: según terapeuta; según territorio donde residen las familias, etc., con un máximo de 8 grupos familiares y con la posibilidad de asistir todos los integrantes de la familia que participen de las sesiones familiares.

Indicaciones generales para la ejecución de los talleres:

1. Se sugiere convocar al menos a 18 familias para lograr la asistencia de 8.
2. El horario y el lugar en que se realizarán los talleres, debe considerar la facilitación de la participación de las familias (Ej.: horario que no interfiera la jornada escolar y/o laboral de los padres, lugares céntricos y/o de fácil acceso, acercamiento de las familias que se encuentren más aisladas etc.).
3. Se sugiere que el primer taller se realice con familias que al menos han tenido 2 o 3 sesiones (lo cual en términos de temporalidad coincide con un mes y medio de participación en la terapia). Esta razón se sustenta en que las familias ya tendrán una vinculación con su proceso familiar y con su terapeuta, lo cual colabora no solo en adhesión a la instancia sino en aprovechar mejor el contenido y espacio que se genera en esta intervención.
4. La presentación audiovisual es optativa. El criterio que debe ser prioritario es que sea útil para las familias y para generar una instancia terapéutica grupal en vías de la reflexión y encuentro comunitario. Si se considera que la presentación es compleja de entender o no

⁴⁰ Ver “Manual de Trabajo para Terapeutas Familiares OLN” para detalles de la planificación y ejecución de cada sesión multifamiliar.

ayuda a generar el ambiente y trabajo reflexivo/contendedor pensado, pueden no usarla o editarla para hacerla más accesible al perfil de sus familias.

5. Con respecto a las actividades sugeridas en cada taller, se espera realizar las actividades principales propuestas y/o seleccionar las que sean más adecuadas al perfil de familias convocadas (Ej.: acuario familiar funciona muy bien con familias con niños y niñas pre escolares y escolares; Escudo familiar funciona mejor con familias con adolescentes, etc.). La idea es que las actividades seleccionadas siempre contribuyan a mantener el clima y sentido esperado del taller, siendo un material de trabajo práctico para que las familias puedan reflexionar, construir su realidad y generar aprendizajes a partir de esta instancia. En este sentido, no siempre se podrán realizar todas las actividades sugeridas ya que algunas familias requieren mayor tiempo para su realización y es importante priorizar los tiempos de las familias más que la ejecución completa de la totalidad de actividades.
6. Si asisten niños y niñas menores de 6 años, se sugiere habilitar un espacio donde puedan jugar y que se asigne a algún/a terapeuta familiar para encargarse de su cuidado y entretenimiento, mientras los demás integrantes de la familia participan de las actividades más estructuradas. La idea es facilitar las condiciones de las familias para su asistencia y que no vean limitada su participación por temas logísticos, como es el cuidado de los niños y niñas, que entendemos, no es fácil de sortear y que, por lo mismo, muchas veces les dificulta el acceso a instancias como estas.

2.5.3. Casos interrumpidos.

En caso de que una familia no presente adherencia durante dos o más sesiones acordadas o solicite suspender la intervención, el/la terapeuta familiar o el/la gestor/a, según sea el caso, debe acoger la voluntad de la familia y buscar soluciones posibles, flexibilizando incluso en las condiciones de la realización de la intervención. Si no existe solución posible se definen los siguientes escenarios:

- a. Si la familia interrumpe el proceso por razones externas a la intervención, como cambio de ciudad o mayor carga laboral, es el/la terapeuta familiar quien realiza el cierre con la familia. En este caso, se debe asignar una nueva familia al/la terapeuta.
- b. Si la familia decide suspender por razones de la intervención como problemas con el/la terapeuta, se debe reasignar a otro/a terapeuta.
- c. Si la familia decide suspender por razones de la intervención como porque no está de acuerdo con el PTF, se requiere realizar un re definición del foco de la terapia a modo de llegar a acuerdos con respecto al PTF. Si esta acción no tiene resultado, se sugiere hacer un cierre de proceso con la familia.
- d. Si la familia interrumpe el proceso por razones internas a la familia o coacción interna de algún integrante (por ejemplo, sospecha o detección del VIF, vulneración grave de derecho etc.) el/la terapeuta familiar debe remitir inmediatamente al gestor de casos y realizar las acciones establecidas en el Protocolo de acción en caso de detección de vulneración grave de derechos de NNA y Protocolo de acción en caso de detección de VIF.

Por último, si se acuerda la interrupción definitiva del caso, dado que la familia ya no quiere



participar de la terapia familiar, esta debe firmar Carta de Renuncia Voluntaria⁴¹ y debe consignarse la desestimación del caso en el sistema de registro SAN. En el caso de no poder coordinar con la familiar la firma de este documento, el/la terapeuta familiar debe llenar los datos del documento y consignar que la familia no quiso continuar con la terapia.

2.5.4. Cierre PTF.

Durante la última sesión familiar se realiza el cierre de la intervención. Esta sesión debe ser comprendida por todos/as los/as participantes como una sesión de cierre de un proceso lo que supone que en conjunto con quienes han participado de las sesiones de terapia familiar se genere una conversación sobre lo aprendido, lo logrado y lo que será un desafío para lo que viene.

También implica reforzar lo que se observó en el proceso como recursos de la familia para enfrentar sus problemas, subrayando lo que ha aparecido como novedad y aprendizaje en transcurso de la terapia.

Es importante que la intervención final encaje en el contexto institucional de la intervención. Es decir, considerar que es un proceso de tiempo limitado con objetivos específicos. Esto requiere tener claridad para evaluar lo que la familia ha internalizado en tanto los objetivos co-construidos al comienzo del proceso y aquellos que son los objetivos transversales del programa. De esta misma manera, el/la terapeuta debe explicar que, si bien el proceso terapéutico terminó, se continuará monitoreando a la familia a través de un proceso de seguimiento.

El/la terapeuta familiar debe realizar la evaluación de cierre de terapia y registrar sus resultados en la plataforma SAN. Además, se debe generar una reunión de cierre de procesos junto al gestor de caso a modo de explicar que fue lo trabajado con la familia y que se verá en el seguimiento. Finalmente, gestor de casos, por su parte, realizara la NCFAS-G de cierre de proceso.

1.5 **Seguimiento y egreso.**

El objetivo del seguimiento es monitorear el estado de la familia en la actualidad en base a los aspectos trabajados en su plan de terapia familiar considerando motivo de consulta, recursos, redes y factores de riesgo y; en caso de aparecer información relevante que pueda estar afectando a la familia, generar las acciones necesarias que contribuyan a entregarles una respuesta oportuna y efectiva para la situación.

El período de seguimiento contempla hasta 6 meses después de ser finalizada la terapia familiar (tras última sesión, de cierre). Este proceso debe ser realizado y registrado por el/la terapeuta familiar con cada una de sus familias. Este seguimiento es simultáneo al de la Gestión de Casos.

1.5.1. **Modalidad de seguimiento.**

A continuación, se describen las diferentes modalidades en que los/las terapeutas familiares

⁴¹ Ver Anexo N° 18 “Carta de Renuncia Voluntaria Terapia Familiar”.



deben realizar el seguimiento y su modo de ejecución:

A. Revisión Plataforma: Se espera mínimo una revisión al mes de la plataforma durante el período de seguimiento. Consiste en revisar la plataforma SAN y ver si existen nuevas alertas territoriales. En el caso de encontrarlas, debe tomar contacto telefónico con la familia para coordinar visita domiciliaria.

B. Llamado telefónico: Se espera mínimo un llamado al mes y máximo doce durante el período de seguimiento. Consiste en contactar al representante de la familia (acordado en sesión de cierre) e indagar en cómo se encuentra la familia en la actualidad según lo trabajado en el PTF. En el caso que la familia comunique estar en una situación compleja y/o solicite ayuda, coordinar inmediatamente visita domiciliaria.

C. Visita domiciliaria: Se espera mínimo una visita domiciliaria durante el período de seguimiento. Esta instancia tiene como objetivo profundizar en el estado de la familia producto de alguna nueva solicitud de ayuda o reporte de situación en crisis que requiera contener a la familia y evaluar qué medidas o acciones atinentes se deben seguir a modo de dar una respuesta oportuna y efectiva ante la situación.

El/la terapeuta familiar puede levantar esta información en algún llamado telefónico o en la revisión de la plataforma y debe contactar y acordar con el representante de la familia una fecha para realizar una visita domiciliaria (ideal que se encuentren todos los que participaron de la TF).

Según la información encontrada en esta sesión, el/la terapeuta debe evaluar si la familia requiere de derivación a algún servicio de la OLN, derivación a OPD o la posibilidad de re ingreso al proceso de terapia familiar.

1.5.2. Egreso.

Se realizará una última visita domiciliaria en que el/la terapeuta familiar realiza una retroalimentación a la familia en función de la etapa de seguimiento.

En esta sesión, se aplica el instrumento de evaluación de seguimiento de terapia familiar como línea de salida con el fin de evaluar la sostenibilidad de la intervención y sus resultados. Esto debe ser registrado en la plataforma y se establece el egreso definitivo de la familia de la intervención de Terapia Familiar de la OLN.

Si se observa que los resultados obtenidos por la Terapia Familiar no se han sostenido durante el tiempo de seguimiento, el caso deberá someterse a evaluación del equipo OLN con el fin de detectar los nudos críticos respecto a la intervención.

A continuación, se describen los plazos de implementación para cada etapa de la terapia familiar:

Cuadro N° 2: Plazos de implementación de la intervención de Terapia.

Etapas	Duración
<p>Diagnóstico participativo y Plan de Terapia Familiar (PTF) validado y firmado.</p> <p>*Evaluación inicial</p>	<p>Máximo un 1 mes y medio desde la aceptación de la familia a participar del servicio TF.</p>
<p>Implementación PTF sesiones familiares y multifamiliares)</p> <p>*Evaluación de cierre</p>	<p>Hasta 4 meses desde la elaboración del Plan de Terapia Familiar.</p>
<p>Seguimiento y Egreso del Plan de Terapia Familiar.</p> <p>*Evaluación de seguimiento de Terapia Familiar.</p>	<p>Hasta 6 meses desde el cierre del Plan de Terapia Familiar.</p>

Capítulo VII. Aspectos a considerar para el funcionamiento de la OLN.

Para continuar la puesta en marcha de la OLN en las 12 comunas, se deben realizar acciones vinculadas a la mantención del espacio adecuado para el correcto funcionamiento de la Oficina.

1. Consideraciones para el espacio físico.

El diseño de ambientes de trabajo donde se intervenga con NNA y familias, influye directamente sobre las expectativas de quienes sean parte de la OLN, dado que las expectativas se construyen en la interacción de los NNA y sus familias con todos los elementos que conforman la intervención (Ryan, R. & Deci, E., 2000). En consecuencia, el lugar elegido para la implementación del programa debe servir para el logro de sus objetivos, facilitando la adherencia y compromiso de las familias y comunidades con la intervención realizada por la OLN.

Por lo anterior, las instalaciones de la OLN deben crear un ambiente acogedor, seguro y cómodo, donde las familias puedan acceder cuando lo requieran. En este sentido, la OLN debe buscar siempre configurarse como un lugar de encuentro para NNA y sus familias, de modo de propiciar progresivamente espacios seguros de esparcimiento, que permitan fortalecer lazos comunitarios y redes de co-parentalidad. Además, se deben considerar espacios íntimos de privacidad, especialmente para aquellos NNA y sus familias que se encuentran participando en Terapia Familiar, que permitan la comunicación y la conformación del vínculo terapéutico.

En este sentido, la disponibilidad de un “espacio amigable” se considera un factor fundamental con el fin de generar una percepción y expectativas positivas de la Oficina, tanto por los NNA y sus familias, como por el equipo de la OLN, contribuyendo a la motivación por parte de todos los actores implicados en el proceso.

Lo recomendable es que la oficina reúna las siguientes características:

a. Emplazamiento y entorno:

- Central: cercano al Municipio, sector reconocido por los habitantes de la comuna.
- Conectividad vial: con acceso a transporte público.
- Entorno con acceso a red de servicios comunitarios, espacios iluminados y concurridos.

b. Infraestructura y espacio:

- Infraestructura en buen estado de conservación.
- Espacialidad acorde al número de profesionales que realizarán el trabajo con NNA, sus familias y la comunidad.



- Para la correcta implementación de la Oficina, es necesaria la disposición de espacios integrados, que permitan al equipo trabajar en forma coordinada, colaborativa y cercana, y a su vez estos espacios sean reconocidos por las familias de la comuna como la OLN.
- Condiciones de acceso a NNA o sus familias con movilidad reducida.
- Espacios para la atención de familias y sus NNA que estén participando en el Programa.
- Baños.
- Adecuación de baños para el uso de niños y niñas.
- Mudador.
- Ventilación.
- Iluminación adecuada (con presencia de luz natural).
- Temperatura adaptada al clima del territorio: Idealmente disponer de un espacio climatizado que permita una regulación de la temperatura.

c. Equipamiento:

- Material de oficina.
- Mobiliario que brinde comodidad tanto a los NNA y sus familias como al equipo del Programa.
- Acceso a internet y línea telefónica fija y/o celular.
- Tecnología (computadores, impresora, escáner).
- Material técnico necesario para el trabajo terapéutico de profesionales con las familias, comunidades y actores relevantes.
- Decoración que entregue calidez y ambiente de familiaridad.
- Aseo y limpieza.

d. Seguridad del Equipo OLN y familias atendidas:

- Vías de evacuación expeditas y con clara señalización en caso de emergencias. Las correspondientes salidas de emergencia de la oficina, así como las vías de evacuación existentes, se deben encontrar debidamente señalizadas⁴².

⁴² Ver: <https://www.achs.cl/portal/Empresas/fichas/Documents/manual-senhalizacion-edificio-publico.pdf>



- Ficha de emergencia del equipo de trabajo. Cada profesional integrante de la OLN, debe tener una ficha de emergencia, en donde registre los datos de contacto y previsión de salud que permitan reaccionar rápidamente en caso de emergencia.
- Elaboración de protocolo en caso de emergencias. Cada Oficina debe elaborar un protocolo en el cual registren las acciones a seguir frente a una situación de emergencia en caso de encontrarse trabajando en terreno (de acuerdo a las dificultades y riesgos propios de su territorio). Este protocolo debe ser conocido por todo el equipo de trabajo.

La habilitación del espacio físico tiene como plazo máximo 60 días desde la transferencia de recursos desde la Subsecretaría de la Niñez a cada Municipio. Esta etapa debe ser realizada por el Ejecutor.

2. Selección y contratación equipo OLN.

De forma paralela a la habilitación de la OLN, el Municipio debe realizar el proceso de contratación de los profesionales que deben conformar el equipo de la OLN, esto es: Coordinador/a General, Gestores/as de casos, Gestores/as Comunitarios y Terapeutas familiares, según los perfiles de cargo establecidos en el presente documento.

El Municipio, como ejecutor de la OLN, deberá velar por el cumplimiento de los perfiles profesionales en conformidad con criterios técnicos y administrativos. Es recomendable realizar un proceso de reclutamiento a través de llamado a Concurso Público, con el fin de contar con una diversidad de candidatos/as y evaluarlos de acuerdo a criterios técnicos y transparentes, conocidos por todos los actores involucrados en el proceso, que permitan seleccionar al recurso humanos más idóneo para la consecución de los objetivos de la OLN.

En caso de que los perfiles de los profesionales contratados no se ajusten con los perfiles definidos por la Subsecretaría de la Niñez, ésta podrá poner fin anticipado al Convenio.

Finalmente, cuando los profesionales sean contratados, el Municipio debe presentar sus antecedentes mediante SIGEC.

Con la transferencia de recursos por parte de la Subsecretaría de la Niñez, es prioridad la contratación del/la Coordinador/a General de la OLN, quien debe liderar la puesta en marcha de la Oficina, la conformación de la Red y la elaboración de los productos de la OLN.

La selección y contratación del equipo podrá extenderse a un máximo de 1 mes desde la transferencia de recursos al Municipio por parte de la Subsecretaría de la Niñez, sin embargo, el Municipio debe propender a dar continuidad al trabajo realizado por los profesionales de la Oficina, realizando la selección de personal en el plazo más breve posible.

3. Autocuidado y Cuidado de equipos.

3.1. ¿Qué entendemos por Autocuidado y Cuidado de equipos?

Son las acciones dirigidas a prevenir y combatir los efectos adversos a la salud integral de los trabajadores que deben cuidar y asistir a otras personas. Estos efectos son descritos como producidos por la exposición sistemática a este tipo de tarea, que es exigente en términos del trabajo emocional que significa establecer vínculos. Diversas evidencias establecen que la principal diferencia que hace que un trabajo terapéutico (en un sentido amplio) sea efectivo, tiene que ver con la calidad del vínculo terapéutico. Entonces, entender el autocuidado, es atender a cómo cuidar la principal herramienta “técnica” de un equipo, la capacidad de acceder a otro y promover desde un modo respetuoso y transparente, una relación de confianza y de reflexión sobre la intimidad de un “otro”.

El cuidado de equipos debe considerar dos dimensiones (Barudy, 1999):

1. La necesidad que las instituciones protejan sus recursos profesionales.
2. La capacidad de los/as trabajadores/as de autocuidarse.

Si bien hay muchas acciones de autocuidado que pueden ser responsabilidad personal (por ejemplo, practicar técnicas de relajación, poner límites al trabajo, buscar ayuda terapéutica cuando sea necesario) se ha comprobado que las estrategias de autocuidado que más se sostienen en el tiempo son aquellas que se construyen e instauran a nivel de equipo. Son los ambientes saludables los que les ayudan a las personas a comprometerse con la salud.

Algunas definiciones útiles con relación al autocuidado y cuidado de equipo en personas que trabajan en contextos de vulnerabilidad

3.1.1. Definición Síndrome de Burn Out.

“Es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas” (Maslach y Jackson, 1981).

3.1.2. Factores Que Contribuyen al Desarrollo del Síndrome de Burn Out (García, Meza & Palma, 1999).

Para realizar un diagnóstico sobre las necesidades de autocuidado de un equipo, y así diseñar las estrategias de afrontamiento adecuados a esa necesidad es necesario considerar la interacción entre los siguientes 3 componentes: variables asociadas a la persona, a la tarea y a la organización y/o institución.



- **Ejemplos de Variables asociadas a la persona:**

- Sobre involucramiento con el cliente que produce confusión de límites y pérdida de la objetividad.
- Atribución interna: sentir que sólo yo soy responsable por los éxitos y fracasos.
- Atribución externa al logro o al fracaso: sentir que nada de lo que haga influirá en el resultado final.
- Circunstancias vitales personales que generan sobrecarga emocional.

- **Ejemplos de Variables asociadas a la tarea:**

Se requiere un punto de equilibrio en las siguientes variables en tensión:

- Apremio y exigencias de tiempo.
- Complejidad/rapidez.
- Atención/Concentración.
- Grado de iniciativa requerida.
- Resultados.
- Grado de cooperación requerida.
- Reconocimiento social.
- La contradicción entre las necesidades insatisfechas y la producción que se obtiene en el trabajo (bienes o servicios que se producen en el trabajo v/s acceso a ellos).

- **Ejemplos de variables asociadas a la organización o institución:**

- Intensidad requerida del trabajo: a mayor número de personas atendidas con una menor duración del contacto, mayor riesgo de burn out.



- Grado de participación en las decisiones: a mayor participación se reduce el riesgo y aumenta la satisfacción laboral.
- Disponibilidad y uso de soportes sociales: a mayor trabajo en equipo, así como a mayor existencia de retroalimentación con los compañeros de trabajo, menor riesgo.
- Focalización en los errores y problemas: A mayor focalización de los equipos de trabajo y/ o instrumentos de gestión en lo que no resulta, mayor riesgo.
- Falta de claridad en la forma de definir los éxitos.
- Ambigüedad de rol, conflictos de rol y expectativas poco realistas sobre el profesional.

3.2. La intervención en el equipo.

Muchas dificultades que surgen en el bienestar de las personas que componen un equipo o son parte de una organización que tiene que cumplir una función, aparecen en las intersecciones de las variables distinguidas anteriormente en este texto.

Frente a la pregunta de ¿por qué fallan los equipos? es necesario explorar algunas razones posibles en relación a la tarea y en relación a su organización, que permitirán alumbrar las posibles estrategias para resolverlas

a) Dificultades con las tareas.

Con los objetivos de la tarea:

Equipos que no creen que el resultado es factible, no creen en el objetivo o no entienden como desde su rol aportan a este proyecto. Es decir, su razón de ser es poco clara. Expectativas de éxitos altos e inmediatos. Omnipotencia frustrada, sentimientos de inutilidad, desesperanza aprendida.

Con características de la tarea:

- Crisis recurrentes: Provocan la necesidad de responder, equipos están permanentemente resolviendo urgencias. Las soluciones en crisis que se hacen entonces parte del problema.
- Síntomas graves y de carácter crónico: lidiar con familias que están desesperanzadas, generan expectativas de inmovilidad y de fracaso. Pueden provocar sentimientos de rendición y de resignación que aumentan la probabilidad de terminar en sentimientos de indiferencia hacia las personas que están sufriendo, y se pueden repetir las intervenciones sin reflexión, negando la ansiedad de la cronicidad.
- Decisiones difíciles: decisiones en torno a situaciones complejas, que deben ser tomadas en plazos cortos, con gran responsabilidad. Pueden implicar confrontación e incomprensión con los usuarios y otros integrantes de la red.



- **Recaídas:** Frente a las recaídas, la reaparición de conductas y dinámicas, que se suponían superadas, traen consigo sentimientos de impotencia y de fracaso, que no permiten evaluar con tranquilidad y profundidad los procesos de las personas, que nunca son lineales.
- b) Dificultades en las dinámicas del equipo.** Muchas veces las dificultades en la tarea están potenciadas por dificultades internas en los equipos. Hacer correctamente esta distinción es fundamental, para no intentar resolver en un nivel, lo que es síntoma de un problema en el nivel relacional interno. Ejemplos de esto pueden ser:
 - Problemas de alianzas y coaliciones.
 - Problemas de jerarquías: dinámicas que debilitan las jerarquías del sistema.
 - La falta de retroalimentación y reconocimiento.

3.3 Estrategias de afrontamiento en el nivel de la interacción del equipo con la tarea.

Aportes de una mirada apreciativa hacia los equipos.

Una mirada apreciativa favorece relaciones colaborativas, no sólo con las familias sino también internamente en las dinámicas de equipos. Los recursos propios también deben ser visibilizados, aportando a un ambiente de trabajo colaborativo, reflexivo, de confianza y aprendizaje.

Lo hacemos cuando instalamos prácticas reflexivas en los equipos en las cuales:

- Anticipamos las recaídas como parte del proceso.
- Tenemos un marco que permite valorar no sólo el término del problema si no también los pequeños cambios que se van dando en el camino.
- Nos miramos como un eslabón potencial en un proceso: los tiempos de las familias no son los mismos que los de las instituciones, los logros los pueden ver los que siguen.
- Valoramos las vivencias excepcionales, las que tienen un poder en sí mismas, aunque no generen cambio sostenido en el tiempo.
- Cuidamos al equipo con que trabajamos, valorando los esfuerzos, manteniendo una relación orientada a la tarea, evitando la fragmentación y el criticismo en las intervenciones. En este punto es al que pueden contribuir algunas actividades que son de un orden que permitan la integración social de un equipo, fomenten una identidad colectiva positiva y que aumente la confianza entre sus miembros.



Bibliografía

- Blanco, M. M. (2011). El enfoque del curso de vida: orígenes y desarrollo. *Revista Latinoamericana de Población*, 5(8), 5-31.
- Bourdieu, P. (2007). *El sentido práctico* (1ª. ed.). Siglo Veintiuno. Santiago, Chile.
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development*. Harvard University Press, Cambridge.
- Cabieses, B. y Correa, M. (Ed.) (2019). *Encuentros Interculturales en salud. Testimonio de inmigrantes y equipos de salud*. Universidad del Desarrollo, Santiago: Chile.
- Canales, M. (2007) El Enfoque Comunitario. El desafío de incorporar a la comunidad en las intervenciones de Víctor Martínez. *Interamerican Journal of Psychology*, vol. 41, núm. 2 (251-253). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28441216>.
- Cleary, D. (2003). Estrategias enfocadas hacia las personas. Breve estudio bibliográfico y comparativo. Programa de apoyo a los modos de vida sostenibles (lsp). Documento de trabajo 5. FAO. Recuperado de: <http://www.fao.org/3/a-ad682s.pdf>.
- Consejo Nacional de la Infancia. (2015). *Propuesta de ruta de acompañamiento al desarrollo biopsicosocial para el diseño del Sistema Universal de Garantía de Derechos de niños, niñas y adolescentes*. Santiago, Chile.
- Consejo Nacional de la Infancia (2016). *Política Nacional de Niñez y Adolescencia (2015 – 2025)*. Santiago, Chile.
- Consejo Nacional de la Infancia (2017). *Estructura e inversión municipal en niñez y adolescencia*. Santiago, Chile.
- Corporación Opción (2013). *Terapia Familiar en Programas PIE. Intervención Sistémica desde un enfoque de derechos*. Documento de Trabajo N° 5. Santiago, Chile.
- Corvera, N. (2011) Participación ciudadana de los niños como sujetos de derechos. *Persona y Sociedad*, Vol. XXV, N° 2 (73-99). Universidad Alberto Hurtado. Santiago, Chile.
- Dalton, E (2018). Using intergrated data to improve practice. Ponencia Seminario Fortaleciendo la Protección Infantil Mediante el Análisis de Datos. Organizado por Embajada de Nueva Zelanda; Laboratorio de Gobierno de la Universidad Adolfo Ibañez y el Ministerio de Desarrollo Social. Septiembre 2018, Santiago, Chile.
- Durston, J. (2000). ¿Qué es el capital social comunitario? CEPAL - Serie Políticas Sociales, 38 (3-44).
- Espinal, I., Gimeno, A., & González, F. (2006). El enfoque sistémico en los estudios sobre la familia. *Revista Internacional de Sistemas*, 14, 21-34.
- Elder, G.; Kirkpatrick, M.; Crosnoe, R.; (2006). "The emergence and development of life course theory", en Mortimer, J. y Shanahan, M. (eds.). *Handbook of the Life Course*, Nueva York: Springer.
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia UNICEF (2012). *Promoviendo la participación adolescente*. Recuperado de http://www.unicef.cl/web/wp-content/uploads/doc_wp/Participacion%20Adolescente%20 analisis.pdf



- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF (2013). Estado Mundial de la Infancia 2013: Niñas y Niños con Discapacidad. Recuperado de: https://www.unicef.org/sowc2013/files/SPANISH_SOWC2013_Lo_res.pdf
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF (2019). Guía Participación NNA.
- Fuertes, J. y Palmero, O. (1998). Intervención temprana. En M.A. Verdugo (Dir.). Personas con Discapacidad. Perspectivas psicopedagógicas y rehabilitadoras (925-970). Siglo XXI (2ª Ed.), Madrid: España.
- Hart, R. (1993). La participación de los niños. De la participación simbólica a la participación auténtica. Ensayos Innocenti núm. 4. Unicef. Recuperado de https://www.unicef-irc.org/publications/pdf/ie_participation_spa.pdf.
- Hagestad, G. y Vaughn, C. (2007), "Pathways to Childlessness: A Life Course Perspective", en Journal of Family Issues, Sage Publications, Thousand Oaks: California.
- Hernández, M. (2015). El Concepto de Discapacidad: De la enfermedad al Enfoque de Derechos. Revista CES Derecho Vol. 6, núm. 2 (46-59).
- Instituto Interamericano del Niño, Niña y Adolescente, IIN (2010). La participación de los niños, niñas y adolescentes en las Américas. OEA. Montevideo, Uruguay. Recuperado de <http://www.iin.oea.org/pdf-iin/A-20-anos-de-la-Convencion.pdf>
- Juárez, A., & Lázaro, S. (2014). El enfoque de fortalezas en trabajo social. Miscelánea Comillas. Revista de Ciencias Humanas y Sociales, 72(140-141), 143-158.
- Krausse, M. (2001). Hacia una redefinición del concepto de comunidad -cuatro ejes para un análisis crítico y una propuesta. Revista de Psicología, Vol. X, núm. 2 (49-60). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/264/26410205.pdf>
- Kuh, D.; Ben-Shlomo, Y., Lynch, J., & Hallqvist, J. (2003). Power C. Life course epidemiology. Journal of Epidemiology and Community Health, 57 (778-783).
- López, I. (2007). El enfoque de género en la intervención social. Cruz Roja, Madrid: España.
- Martínez, V. (2006). El Enfoque Comunitario. Estudio de sus modelos de base. Universidad de Chile. Santiago, Chile. Recuperado de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/122235/martinez-ravanal_el-enfoque-comunitario.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Desarrollo Social (2016). Orientaciones Técnicas para la Gestión de Redes Chile Crece Contigo. Segunda Edición, Santiago, Chile.
- Ministerio de Desarrollo Social (2017). Análisis para la reformulación de las Oficinas de Protección de Derechos. División de Promoción y Protección Social, Subsecretaría de Servicios Sociales, Documento Interno. Santiago, Chile.
- Ministerio de Desarrollo Social (2018). Reglas para la ejecución del "Programa de Fortalecimiento Municipal". Santiago, Chile.
- Ministerio de Desarrollo Social (2018). Programa Red Local de Apoyos y Cuidados: Documento Base Asistencia Técnica Ejecutores. Sistema Nacional de Apoyos y Cuidados. Documento Interno, Santiago, Chile.



- Ministerio de Desarrollo Social; Consejo Nacional de la Infancia (2018). Plan de Acción Nacional de Niñez y Adolescencia 2018-2025. Recuperado de http://www.creciendoconderechos.gob.cl/docs/Plan_Accion_NNA_2018-2025.pdf.
- Ministerio de Desarrollo Social- SENAME. (2018) Orientaciones técnicas para la Coordinación entre el Sistema de Protección Integral a la Infancia Chile Crece Contigo y el Servicio Nacional de Menores. Santiago, Chile.
- Montgomery, M.; Kurtines, W.; Ferrer-Wreder, L.; Berman, S.; Cass Lorente, C.; Briones, E.; Silverman, W.; Ritchie, R.; y Eichas, K. (2008), "A Developmental Intervention Science (dis) Outreach Research Approach to Promoting Youth Development: Theoretical, Methodological, and Meta-Theoretical Challenges", en Journal of Adolescent Research, Sage Publications, Thousand Oaks: California.
- Morales, F. y Jiménez, F. (2018). Fundamentos del enfoque territorial: actores, dimensiones, escalas espaciales y sus niveles. CEIICH-UNAM, México. Recuperado de: <http://computo.ceiich.unam.mx/webceiich/docs/libro/Enfoque%20territorial.pdf>
- Nomura, B. Solari, G (2005). Participación de niños, niñas y adolescentes a los 15 años de la Convención sobre los Derechos del Niño. Lima: Save the Children Suecia (Programa Regional para América Latina y El Caribe).
- Organización de Naciones Unidas (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Recuperado de <https://www.unicef.es/sites/unicef.es/files/comunicacion/ConvencionsobrelosDerechosdelNino.pdf>
- Organización de Naciones Unidas, ONU (1994). Informe de la Conferencia Internacional sobre Población y Desarrollo. El Cairo. Recuperado de: https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/icpd_spa.pdf
- Park, N, Peterson, C, Sun, J (2013). Positive Psychology: Research and practice. Terapia Psicológica Vol. 31 (1) pp. 11-19. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/terpsicol/v31n1/art02.pdf>.
- Saleebey, D. (2001). The strengths perspective in social work practice. 3ª ed. Boston: Allyn and Bacon.
- Saracostti, M.; Caro, P.; Grau, M.; Kinkad, A.; Vatter, N. (2015). El derecho a la participación en la niñez: alcances y desafíos para la investigación social. Revista del CLAD, Reforma y Democracia, núm. 62 (211-244). Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. Caracas, Venezuela.
- Suriel, A. (2006). Derecho a la Participación de los Niños, Niñas y Adolescentes Guía Práctica para su Aplicación. Unicef, 3era Edición. Santo Domingo, República Dominicana. Recuperado de: https://www.unicef.org/republicadominicana/uniCef_proyecto.pdf.
- Valverde, F. (2008). Intervención Social con la Niñez: operacionalizando el enfoque de derechos. Revista Mad Edición Especial Nº 3.



- World Vision (2018). Opinión: Niños, niñas y adolescentes al centro de la participación. Recuperado de <https://www.worldvision.cl/blog/opini%C3%B3n-ni%C3%B1os-ni%C3%B1as-y-adolescentes-en-el-centro-de-la-participaci%C3%B3n>.



Anexos

Anexo N° 1:

“Formato Acuerdo de Confidencialidad para el uso de la Plataforma del Sistema de Alerta Niñez”

Oficina Local de la Niñez

En, a, de 2019, entre la **I. MUNICIPALIDAD DE**, RUT N°, en adelante “la Municipalidad” o “el Ejecutor”, indistintamente, representado por..... (cargo que ejerce), cédula de identidad N°, ambos domiciliados para estos efectos en....., región, y por la otra,, RUN N°, de profesión u oficio, domiciliado en, en calidad de..... de la “Oficina Local de la Niñez”, en adelante (definir entre Coordinador, Gestor, Terapeuta, Sectorialista); vienen en suscribir el siguiente acuerdo de confidencialidad:

PRIMERO: ANTECEDENTES.

Que, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, en lo sucesivo el “Ministerio”, a través de la Subsecretaría de la Niñez está implementando las Oficinas Locales de la Niñez, las cuales tienen como objetivo promover el goce de derechos de los niños, niñas y adolescentes y prevenir situaciones de vulneración, con el fin de lograr el despliegue de sus potencialidades y desarrollo integral.

Que, por medio de la Resolución Exenta N° 032, de 2020, de la Subsecretaría de la Niñez, se aprobaron las reglas de ejecución de las Oficinas Locales de la Niñez mencionadas, en las que se establecen que los ejecutores de ésta, serán las Municipalidades.

Que, en ese marco, el Ministerio pondrá a disposición de la Municipalidad la plataforma informática denominada “Sistema de Alerta Niñez” (SAN), que le permitirá focalizar la atención y registrar las prestaciones e intervenciones que debe entregar la Oficina Local, entregadas.

Que, por lo anterior, se ha solicitado al Ministerio de Desarrollo Social y Familia la habilitación de las claves para acceder al sistema señalado, motivo por lo que la Municipalidad de,



suscribe el presente acuerdo de confidencialidad con la finalidad de asegurar el resguardo de la información a la que pudiera tener acceso en razón de sus funciones el/la(definir entre Coordinador, Gestor, Terapeuta, Sectorialista).

SEGUNDO: DEBER DE CONFIDENCIALIDAD.

Atendido lo precedentemente expuesto, el/la (definir entre Coordinador, Gestor, Terapeuta, Sectorialista) se obliga a:

1. Dar cumplimiento estricto a la protección de los datos de las personas usuarias de la Oficina Local de la Niñez, en especial tratándose de niños, niñas y adolescentes; de conformidad a lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 19 de la Constitución Política de la República, en la Ley N°19.628, sobre Protección a la Vida Privada, y demás normas legales aplicables.

Para efectos de este acuerdo, se entenderá por deber de confidencialidad, lo siguiente:

Deber de Confidencialidad.- Las personas que en virtud de las funciones que realicen en las Oficinas Locales de Niñez, tengan acceso a datos personales, deberán respetar su confidencialidad, de conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, en el artículo 10° de la Ley N° 20.530, que Crea el Ministerio de Desarrollo Social y Modifica Cuerpos Legales que Indica, y en las demás normas aplicables.

El adecuado resguardo e integridad de la información, el ingreso y autenticación de usuarios, los privilegios de acceso y demás protocolos necesarios para el correcto tratamiento de la información, se realizarán de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.

2. Utilizar personalmente y bajo la calidad de intransferible, la clave habilitada y asignada por el Ejecutor, comprometiéndome a dar buen uso de la información a la cual tendrá acceso, siempre resguardando el derecho de los titulares de los datos de que se trata, su contenido, así como el deber de confidencialidad y seguridad aplicables, de conformidad a Ley N° 19.628, Sobre Protección a la Vida Privada y demás normas aplicables.
3. Acceder a las plataformas informáticas del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, según los privilegios autorizados, especialmente en lo que respecta a la Oficina Local de la Niñez, única y exclusivamente con el objeto de cumplir con las funciones en el desempeño de su cargo, debiendo guardar la estricta reserva y confidencialidad respecto de la Información y datos personales a los que tuviera acceso, no pudiendo divulgarla, venderla, publicarla o revelarla a persona alguna, ni efectuar ningún tipo de comunicación, transmisión o tratamiento de esta información, fuera del ámbito de sus funciones.
4. No reproducir de ninguna manera, sea en soporte digital o material, fotocopiar, escanear, fotografiar, transcribir y, en general, utilizar cualquier otra forma que permita la fijación del contenido de la Información en cualquier tipo de soporte, para fines distintos a las funciones



que deba cumplir en el desempeño de su cargo.

5. Mantener el deber de confidencialidad regulado en el presente instrumento aun después de expirada sus funciones en la Municipalidad respectiva.

TERCERO: DEVOLUCIÓN DE INFORMACIÓN.

En cualquier momento, el Ejecutor podrá solicitar a don (ña) _____, la entrega y devolución de toda la información que tenga en su poder y a la que haya accedido con ocasión del cumplimiento de sus funciones, según los privilegios autorizados; quien deberá hacer entrega de ésta en un plazo que no podrá exceder de cinco días hábiles contados desde tal solicitud, sin que pueda conservarla en ningún formato.

CUARTO: INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE CONFIDENCIALIDAD.

El incumplimiento del presente acuerdo por parte de don (ña) _____ dará derecho al ejercicio de las acciones civiles y penales que correspondan conforme a la normativa vigente.

En conformidad, firman,

.....
**NOMBRE COMPLETO
CARGO DE COORDINADOR, GESTOR,
TERAPEUTA O SECTORIALISTA.**

.....
**NOMBRE COMPLETO ALCALDE/SA
O PERSONA DESIGNADA**

**I. MUNICIPALIDAD DE
XXXXXXXXXXXX**



Anexo N° 2:

“Protocolo de Acción para Casos por Sospecha o Vulneración de Derechos” Oficina Local de la Niñez

El presente protocolo es una herramienta que busca generar respuestas oportunas y coordinadas ante vulneraciones de derechos que puedan sufrir los niños, niñas y adolescentes (NNA) que sean parte de las familias participantes de la Oficina Local de la Niñez (OLN) en sus tres líneas de acción, contribuyendo a su protección integral.

Para la elaboración del presente documento, se consideraron los acuerdos establecidos por la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN) que insta los principios fundamentales que buscan promover los derechos de los NNA y resguardarlos de sufrir situaciones de vulneración. Chile ratificó este convenio internacional el 14 de agosto de 1990, que establece un conjunto de derechos para todos los NNA, sobre la base de cuatro principios fundamentales: la no discriminación; el interés superior del niño; el derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo; y el respeto por la opinión de los niños y niñas (UNICEF, 2018).

En términos generales, la CDN establece que los países deben asegurar que todos los niños y niñas se beneficien de una serie de medidas especiales de protección y asistencia; tengan acceso a servicios como la educación y la atención de la salud; puedan desarrollar plenamente su personalidad, habilidades y talentos; crezcan en un ambiente de felicidad, amor y comprensión; y reciban información sobre la manera en que pueden alcanzar sus derechos y participar en el proceso de una forma accesible y activa (UNICEF, 2018).

El presente documento contempla acciones que pretenden orientar la acción de los y las profesionales de la OLN, ante la eventual detección de una situación de vulneración de derechos de NNA. De ser necesario, esta acción implica activar la atención y/o derivación a las instituciones de la red local: en caso de una vulneración de derechos que alcance la gravedad de hechos constitutivos de delito, realizar denuncia en Carabineros/PDI/Fiscalía; cuando la vulneración de derechos es de baja o mediana complejidad, derivar a Tribunal de Familia u Oficina de Protección de Derechos (OPD) respectiva para el despeje previo ante la posible necesidad de una medida de protección.

I. Objetivo

Que los y las profesionales de la OLN dispongan de un protocolo con procedimientos claros y específicos para abordar hechos que conlleven una situación de riesgo o en caso de existir sospecha vulneración de derechos para un NNA.

II. Sospecha de vulneración de derechos de un NNA.

Es importante tener en cuenta que existirán situaciones en las cuales será difícil identificar si efectivamente se encuentran frente a una vulneración de derechos, por lo cual es fundamental conocer la forma de proceder frente a sospechas de situaciones que podrían poner en riesgo la

vida de un NNA, pero de las cuales no se cuenta con mayores antecedentes. En este contexto, la obligación del/la profesional de la OLN NO ES RECARBAR MAYOR INFORMACIÓN, sino que el profesional debe conocer la oferta programática dirigida al NNA y su familia presente en su territorio, para realizar una derivación asistida y así conectarlos con los programas y/o servicios que pudieran entregar apoyo al NNA y su familia para esa situación en particular.

Ante este tipo de situaciones⁴³, es fundamental que el/la profesional realice la derivación del caso a la Oficina de Protección de Derechos de Infancia (OPD), la cual se encargará de realizar un despeje de la situación, pudiendo determinar si el NNA se encuentra viviendo una situación de vulneración de derechos, y activará los protocolos correspondientes a la gravedad de cada caso.

III. Respuesta a detección de vulneración de derechos.

III.1. Primera acogida del NNA víctima de vulneración de derechos.

Ante situaciones de vulneración de derechos tales como **maltrato infantil, abuso, abandono, trabajo infantil, negligencia, entre otras situaciones**, la medida inmediata debe ser la acogida y contención del NNA víctima de vulneración y de su familia si es que corresponde.

En el proceso es importante ser sensible a sus necesidades. Cuando un NNA confía su secreto o muestra claramente lo que está ocurriendo, la principal tarea es apoyar y validar, ofreciendo contención emocional, pero sin indagar en detalles de la vulneración, para no revictimizar al denunciante. Un NNA que está siendo abusado es especialmente vulnerable, necesita sentir que un adulto le cree y que está dispuesto a escuchar y ayudar. Debe escuchársele en el momento que ha elegido para iniciar la comunicación, sin retrasarla, pero siempre teniendo en cuenta que no se debe indagar más profundamente acerca de lo ocurrido, ni interrogar al NNA o buscar pruebas. En este contexto, un principio central en este proceso es procurar expresamente no re-victimizar, ya que el NNA deberá relatar los hechos ante los organismos de administración de justicia una vez que se judicialice el hecho (si es que se requiere).

Se debe priorizar la contención emocional y la escucha de lo que necesita decir. El acompañamiento y escucha al NNA se debe realizar en un lugar seguro, privado y amigable. Se debe transmitir el mensaje de que se le cree al NNA, que ha hecho muy bien en contarlo, que es muy valiente. Informarle que él/ella no tiene la culpa y que no es responsable de lo sucedido. Es fundamental que se le comunique al NNA que su relato se pondrá en conocimiento de personas que pueden ayudarlo y que saldrá adelante.

Cuando el NNA no es capaz de informar por sí mismo la situación de vulneración en la que se encuentra, ya sea por encontrarse en una etapa muy temprana del desarrollo, por presentar dificultades en lenguaje expresivo, comprensivo o barreras emocionales (miedo, sensación de culpabilidad e indefensión) que no le permitan informar por sí mismo la situación por la que está o estuvo, es importante considerar el relato de un tercero que pueda informar acerca de la situación del NNA víctima de vulneración de derechos.

⁴³ Sospecha de situaciones que implican una amenaza para el bienestar del NNA, tales como: negligencia, maltrato, abuso, desescolarización, presencia de violencia intrafamiliar, entre otros.



En caso de que sean los padres, cuidadores o familiares del NNA quienes develen los hechos, se debe brindar contención y validar lo expresado al igual que con el NNA, explicándole claramente cuál será el procedimiento a seguir y entregando el apoyo necesario para que a su vez este adulto significativo siga conteniendo al NNA. Lo mismo para el caso en que los padres/cuidadores no estaban en conocimiento de lo ocurrido.

Con respecto a la familia del NNA, es importante recordar que el/la profesional OLN no está en conocimiento de todos los antecedentes del caso necesariamente, y que no es su rol juzgar o enfrentar a la familia, considerando que existen otras entidades especializadas para tomar medidas en caso que sea necesario, y que para el bienestar del NNA es importante no romper con los vínculos familiares, considerando que no hay nada que pueda hacer el/la profesional OLN que pueda suplir la presencia de una familia en ese NNA.

IV. Líneas de acción dependientes de la gravedad de la vulneración.

IV.1. Situaciones de Vulneración de derechos NO constitutivas de delito.

En caso de que la vulneración detectada no constituya un delito (Ej. Negligencia parental, NNA testigo de VIF, consumo de alcohol o drogas, maltrato psicológico, desescolarización o deserción escolar, entre otras situaciones que transgredan los derechos de los NNA establecidos en la CDN y que no constituyan un delito), el/la profesional que detectó la vulneración, deberá redactar un informe describiendo los hechos, los derechos vulnerados, y hacer referencia a la OPD. Para lo **anterior es fundamental que el/la profesional conozca el protocolo y ficha de derivación de la OPD de su comuna** a fin de hacer referencia al programa a través de los conductos establecidos en los protocolos de referencia y contrarreferencia acordados y con la información que requiera para iniciar la intervención. Posteriormente la OPD mediante un despeje de la situación y posterior diagnóstico del caso, determinará si el NNA es sujeto de su intervención de acuerdo a sus lineamientos técnicos y alcances de intervención, o es necesario solicitar una medida de protección a Tribunal de Familia⁴⁴ a favor del NNA.

IV.2. Situación de vulneración de derechos constitutiva de delito.

Frente a hechos constitutivos de delitos⁴⁵ de los que sean víctimas NNA (Ej. Violación, abuso sexual, maltrato físico, explotación comercial, etc.), es el Código Penal el cuerpo normativo que tipifica las conductas que constituyen crímenes, simples delitos o faltas que pueden afectar la vida, la integridad física o indemnidad sexual, entre otros bienes jurídicos protegidos de un NNA.

⁴⁴ **Procedimiento establecido para la aplicación de medidas de protección a favor de los derechos de los niños, niñas o adolescentes cuando éstos se vean amenazados o vulnerados, con la finalidad de proteger, restituir o restablecer sus derechos.**

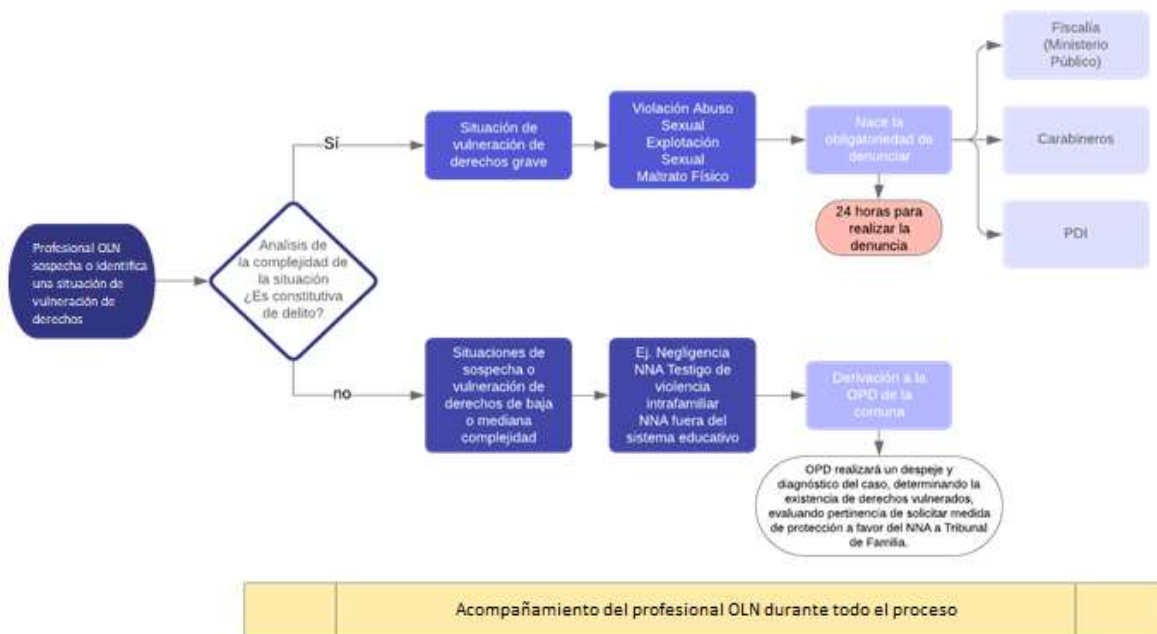
Este procedimiento se encuentra regulado en la Ley de Tribunales de Familia (Art. 68 a 80 bis y Art. 81), en concordancia con lo dispuesto en la Ley de Menores (Art. 30 y sgtes.) y Ley de Violencia Intrafamiliar Nº 20.066, pero ésta última sólo respecto de aquellos actos que no constituyan delito (Art. 81 a 101 de la Ley de Tribunales de Familia, y Art. 5º inciso 2º, artículos 6 a 12 de la Ley de V.I.F Nº 20.066). Frente a estos hechos de maltrato, dispone la Ley que cualquier persona que tome conocimiento puede hacer la denuncia en Tribunales de Familia, incluso el juez puede actuar de oficio (Art.70 de la Ley nº 19.968).

⁴⁵ **El procedimiento regulado en la ley penal, cuando el NNA sea víctima de un delito, hecho que será investigado y perseguido penalmente para la aplicación de una sanción punitiva al agresor de un NNA.** En este caso, el Código Procesal Penal regula el procedimiento, la denuncia obligatoria (Art. 175), la acción penal pública para investigar delitos cometidos contra NNA (Art. 52), resguardo y garantía al momento de declarar en juicio, entre otros.

Si el NNA refiere que sufrió o acaba de sufrir violación, abuso sexual o maltrato físico que requiera atención médica o del que pudiera haber claras evidencias físicas, el profesional que toma conocimiento del hecho realizará **de forma inmediata** la denuncia en Comisarías de Carabineros, Cuarteles de PDI o en Fiscalía de la comuna en que se encuentra el NNA, quienes deberán trasladar al NNA sin demora a un servicio hospitalario de urgencia. El/la profesional de la OLN que acompañe este proceso debe avisar inmediatamente al padre, madre y/o adulto responsable. Si se toma conocimiento de que quien ejerció el delito hacia el niño es quien ejerce su cuidado personal, se deberá pedir a Carabineros que llame al juez de turno de Tribunal de Familia de su territorio jurisdiccional para que decrete las medidas cautelares necesarias para garantizar que el NNA no sea expuesto nuevamente a el/la agresor/a.

Tanto el Coordinador/a como todos los/las profesionales de la OLN que manejen información sobre los hechos deben salvaguardar la identidad de los NNA, del presunto agresor/a y de la persona que ha recibido la develación o que ha comunicado la sospecha, a excepción de los antecedentes requeridos por el sistema de administración de justicia.

Flujograma:



V. Comunicación del hecho.

El/la profesional que identifique la situación deberá emitir un reporte escrito breve sobre el hecho, llamado *“Reporte de vulneración de derechos del NNA”*⁴⁶ el cual debe archivar en la carpeta de reportes de la Oficina. A su vez, se habilitará la opción en la plataforma SAN para subir este reporte. Si se trata de una situación de carácter grave, en especial si es constitutiva de delito

⁴⁶ El “Reporte de vulneración de derechos del NNA” se encuentra disponible al final del presente protocolo.

o de connotación pública, el reporte además podría ser útil en la eventualidad de que Tribunal de Familia decida como medida de protección a favor del NNA, derivar el caso a algún programa de restitución de derechos vulnerados y reparación del daño asociado a dicha vulneración.

El instrumento es un registro de la situación de vulneración sufrida por un NNA, **no es labor de quien realice ese reporte el indagar sobre detalles específicos del hecho**. Se deberá consignar sólo lo relatado espontáneamente por el NNA, sin someterlo a ningún tipo de interrogatorio. Así, en casos de vulneración de derechos y en especial de abusos sexuales, **se evita la victimización secundaria del NNA** y la contaminación de su testimonio. En este contexto resulta fundamental tener claro que la verificación de los hechos corresponde a la justicia y a los servicios u órganos especializados.

El reporte debe ser lo más fiel posible a lo que el NNA ha dicho, recogiendo lo que se recuerde literalmente de su discurso y consignando si mostró algún comportamiento relevante.

VI. Comunicación oportuna con el padre, madre y/o adulto responsable.

La comunicación a los padres, madres o adultos responsables debe ser expedita, en caso que corresponda, de modo que puedan convertirse en sujetos activos de las medidas reactivas y apoyar la protección del NNA. Se establece que esta comunicación será realizada por el Coordinador/a de la OLN (o quien él/ella designe para esos efectos), en un plazo no superior a las 24 horas.

La única excepción para efectuar este paso de manera inmediata es en la eventualidad de que el NNA haya develado una situación de vulneración de tipo intrafamiliar, en que no se tenga claridad de la responsabilidad del padre, madre o adulto responsable y se evalúe que es riesgoso que esta figura tome conocimiento de la develación del hecho.

VII. Seguimiento de las medidas implementadas.

El seguimiento lo llevará a cabo el/la Gestor/a de Casos que tiene asignado el caso del NNA. Las acciones de seguimiento podrán ser llamados telefónicos, visitas al grupo familiar, entrevistas con los actores involucrados, coordinaciones con instituciones u otras, los cuales se realizarán a lo menos bimensualmente, hasta que se constate el ingreso efectivo del NNA al programa de protección pertinente.

Bibliografía.

- CONICYT (2018). *Protocolo de actuación con niños niñas y adolescentes. Programa Explora* CONICYT. Santiago, Chile. Recuperado de https://www.conicyt.cl/explora/files/2018/08/protocolo-de-menores_002-op.pdf.
- Ley N° 16618. Diario Oficial República de Chile, Santiago, Chile, 8 de marzo de 1967.
- Ley N° 19968. Diario Oficial República de Chile, Santiago, Chile, 30 de agosto de 2004.
- Ley N° 20066. Diario Oficial República de Chile, Santiago, Chile, 21 de septiembre de 2005.
- UNICEF (2018). *Convención sobre los Derechos del Niño*. Santiago, Chile. Recuperado de http://www.unicef.cl/web/informes/derechos_nino/convencion.pdf



Anexo 2.1. Reporte de vulneración de derechos del NNA

Contextualización

Lugar donde se produjo la situación de vulneración	
Nombre de la persona que realiza el reporte	
Teléfono de contacto	
Correo electrónico	
Fecha en que tomó conocimiento del hecho	

Identificación

Nombre del niño, niña o adolescente	
Cédula de Identidad	
Fecha de nacimiento	
Nombre del padre, madre o adulto responsable	
Teléfono de contacto	

Descripción de la situación de vulneración de derechos: Consignar con la mayor exactitud posible la información existente sobre el hecho. Si existe relato del NNA sobre una situación de vulneración, registrarlo de manera textual. Se requiere que el profesional entregue información descriptiva, no que realice un análisis del caso.



Medidas adoptadas: Señalar las medidas adoptadas con el NNA, los padres o cuidadores, comunicaciones institucionales, gestiones externas y otras que beneficien al NNA.

Nombre, Cédula de Identidad y Firma del profesional que realiza el registro.

Nombre: _____

Cédula de Identidad N°: _____

Firma: _____

Toma conocimiento del/a Coordinador/a OLN.

Nombre: _____

Cédula de Identidad N°: _____

Firma: _____

Fecha y hora de recepción de los antecedentes.

Día: _____

Hora: _____

Anexo 2.2. Pauta de seguimiento de casos.

Identificación:

Nombre del NNA	
Cédula de Identidad	
Fecha de nacimiento	
Nombre del padre, madre o adulto responsable	
Teléfono de contacto	

Situación de vulneración de derechos:

Situación de vulneración que activó el protocolo	
Fecha en que se tomó conocimiento	
Fecha en que se iniciaron las medidas reactivas	
Personas encargadas de implementar las acciones o medidas	
Teléfono de contacto	
Correo electrónico	

Medidas implementadas:

<p>Describir las medidas dispuestas, tanto aquellas establecidas en el Protocolo como las que se hayan adoptado de manera específica para el caso.</p>
--

Resultados de las medidas o gestiones realizadas:

Resultados de las gestiones.

Barreras o dificultades:

Especificar barreras y obstáculos para la implementación de las medidas.

Recomendaciones:

Sugerencias para la implementación, decisiones a adoptar y futuras acciones.

Egreso del caso:

Detallar fecha del cierre del caso, especificando su resolución.

Nombre, Cédula de Identidad y Firma del encargado de realizar el seguimiento:

Nombre: _____

Cédula de Identidad N°: _____

Firma: _____

En _____, _____ de _____ de 20____.



Anexo N° 3:

“Perfil de Cargo Coordinador/a General”

Oficina Local de la Niñez

1) Formación educacional, experiencia y especialización:

Requisitos	Descripción
Formación académica	Título profesional en el ámbito de las ciencias sociales, de preferencia de la carrera de Trabajo Social o Psicólogo, de a lo menos 10 semestres de duración, otorgado por una del Estado o reconocida por éste, o aquellos títulos validados en Chile de acuerdo a la legislación vigente.
Experiencia laboral	Experiencia comprobable de al menos 3 años de trabajo con niños y adolescentes, en funciones de coordinación e intervención en el área psicosocial y/o similar en el servicio público, efectuando actividades relacionadas con temas tales como: Coordinación, gestión municipal y/o experiencia en gestión técnica, administrativa y/o financiera de proyectos sociales, Subsistema de Protección Integral a la Infancia Chile Crece Contigo o en programas en el ámbito de la niñez, Seguridades y Oportunidades, Oficina de Protección de Derechos o trabajo social comunitario.
Especialización	<p>Deseable cursos o estudios de postgrado en temas tales como: políticas públicas, modelos de gestión, enfoque de derechos, intervención familiar, orientación familiar, protección social y/o trabajo socio comunitario.</p> <p>Profesional con competencias en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Políticas públicas, planificación social, diseño y ejecución de proyectos sociales. - Conocimiento sobre gestión municipal. - Conocimiento de Enfoque de Derechos. - Trabajo con enfoque en intervención familiar.

2) Descripción del cargo:

Objetivo del Cargo
Liderar la implementación y el funcionamiento de la Oficina Local de la Niñez y coordinar intersectorialmente la implementación de sus componentes y el cumplimiento del plan de trabajo.

Funciones del Cargo

- Liderar la implementación de las líneas de acción de la OLN.
- Asegurar la designación de sectorialistas, que corresponden a un representante de la oferta disponible en el territorio, el que deberá realizar acciones concretas en función de las alertas, así como también informar alertas.
- Generar condiciones para la articulación, coordinar y convocar la Red Comunal de Niñez.
- Gestionar el ingreso de los casos a la OLN, asignándolos al equipo de Gestores o en los casos que corresponda, derivar a OPD.
- Gestionar los procesos de referencia y contrarreferencia a través de protocolos de actuación y atención (definidos por la Red), realizando el monitoreo de sus resultados.
- Conducir la consecución de productos de la OLN: Plan de Trabajo Anual y Mapa de Oferta.
- Identificar, registrar e informar las necesidades no cubiertas por la oferta a nivel local.
- Coordinar el equipo técnico de la OLN, supervisando su trabajo y liderando las instancias de análisis de casos, promoviendo así un diálogo permanente al interior del equipo para elaborar estrategias y acciones de intervención que propendan al cumplimiento de los objetivos y coberturas convenidas.
- Liderar el proceso de creación o actualización de la Política Local de Niñez y Adolescencia.
- Liderar reuniones de análisis de casos en la Red, cuando los casos que atiende la OLN sean analizados.
- Generar condiciones para la articulación de la línea de Gestión Comunitaria con la Red Comunal de Niñez.
- Fortalecimiento de lazos colaborativos, articulados e integrados en las distintas redes locales con la finalidad de facilitar la entrega de prestaciones y servicios garantizados a NNA y sus familias.
- Generar alianzas de articulación y coordinación con la OPD y con el Consejo Consultivo (en caso de estar constituido).
- Realizar un plan de control de gestión que permita monitorear periódicamente las acciones y atenciones considerando los tiempos y las coberturas de atención de las líneas de Gestión Comunitaria, Gestión de Casos y Terapia Familiar correspondientes a su territorio.



3) Requisitos generales:

No estar afectos/as a las inhabilidades e incompatibilidades, contenidas en los artículos 54 y 56 ambos del DFL N°1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

No haber cesado en un cargo público como consecuencia de haber obtenido una calificación deficiente o por medida disciplinaria. Lo anterior según artículo 12, letra e) del DFL N° 29/2004, Ministerio de Hacienda, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

No encontrarse inhabilitado/a para trabajar con menores de edad.

4) Competencias:

- Planificación.
- Pensamiento analítico.
- Solución de problemas.
- Trabajo en equipo.
- Probidad.
- Empatía.
- Sensibilidad social.
- Control de gestión.

5) Conocimientos tecnológicos:

- Office (Word, Excel y Power Point).
- Internet y Outlook.
- Deseable conocimiento en Sistema de Gestión de Convenios (SIGEC).
- Deseable conocimiento en Sistema de Registro, Derivación y Monitoreo (SRDM).



- Deseable conocimiento de la escala NCFAS – G.

6) Consideraciones adicionales:

Este cargo es a honorarios, de dedicación exclusiva y con disponibilidad mínima de 44 horas.

Este cargo es incompatible con otros cargos, debido a que sus funciones están establecidas para ser ejecutadas en jornada completa.



Anexo N° 4:

“Perfil de Cargo Gestor/a de Caso”

Oficina Local de la Niñez

1) Formación educacional, experiencia y especialización:

Requisitos	Descripción
Formación académica	Título profesional en el ámbito de las ciencias sociales, de preferencia de la carrera de Trabajo Social, de a lo menos 10 semestres de duración, otorgado por una Universidad del Estado o reconocida por éste, o aquellos títulos validados en Chile de acuerdo a la legislación vigente.
Experiencia laboral	Experiencia comprobable de al menos 2 años en programas enfocados a la niñez, adolescencia y familia, trabajo en redes en el ámbito de la gestión municipal, experiencia deseable en la gestión de los Subsistemas Chile Crece Contigo, Seguridades y Oportunidades, Chile Solidario, programas de la red SENAME, programas en el ámbito de la niñez y/o trabajo social comunitario.
Especialización	Deseable cursos en temas tales como: políticas públicas, enfoque de derecho, gestión municipal, gestión territorial y/o desarrollo comunitario.

2) Descripción del cargo:

Objetivo del Cargo
Trabajar con las familias en base a la línea de acción de Gestión de Casos, mediante el Modelo Centrado en Tareas. Implementar los procesos de referencia y contrarreferencia para la gestión de los casos asignados por el Coordinador de la OLN, promoviendo el acceso de los beneficiarios a los servicios y prestaciones que existan a nivel local.

Funciones del Cargo

- Realizar un diagnóstico integral de cada caso asignado, mediante los instrumentos dispuestos para ello.
- Elaborar Plan de Atención Familiar a los casos que le fueron asignados mediante el Modelo Centrado en Tareas.
- Realizar acompañamiento a las familias para el logro de las acciones y tareas comprometidas en los PAF para el cumplimiento de los objetivos acordados de acuerdo a los plazos establecidos en OOTT.
- Monitorear las acciones de referencia y contrarreferencia.
- Trabajar junto a las familias y/o sectorialistas para gestionar acceso a la prestación que corresponda, disminuyendo las barreras de acceso y favoreciendo la adherencia al proceso de intervención.
- Realizar el cierre del Plan de Atención Familiar y su Evaluación junto a las familias.
- Llevar un control de gestión de acuerdo al cumplimiento de los plazos establecidos para cada etapa de ejecución del PAF, proyectando el egreso de los casos y la incorporación de nuevas familias en función del cumplimiento de las coberturas.
- Identificar y comunicar al/la Coordinador/a las brechas de oferta de servicios o prestaciones disponibles en el territorio.
- Mantener bases de datos respecto del proceso de Gestión de Casos u otra documentación requerida que promueva la supervisión o retroalimentación de supervisores y pares.
- Redactar informes de casos, de ser necesarios, referidos a la intervención de Gestión de Casos.
- Participar de reuniones de equipo de la OLN.
- Participar en actividades de asistencia técnica realizadas por el equipo de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social y Familia y la Subsecretaría de la Niñez.
- Apoyar al/la Coordinador/a en todas las funciones y/o actividades que se vinculen al cumplimiento de los objetivos de la OLN.



3) Requisitos específicos:

No estar afectos/as a las inhabilidades e incompatibilidades, contenidas en los artículos 54 y 56 ambos del DFL N°1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

No haber cesado en un cargo público como consecuencia de haber obtenido una calificación deficiente o por medida disciplinaria. Lo anterior según artículo 12, letra e) del DFL N° 29/2004, Ministerio de Hacienda, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

No encontrarse inhabilitado/a para trabajar con menores de edad.

4) Competencias:

- Planificación.
- Capacidad de aprendizaje.
- Auto organización.
- Pensamiento analítico.
- Solución de problemas.
- Trabajo en equipo.
- Probidad.
- Empatía.
- Control de gestión.

5) Conocimientos tecnológicos:

- Office (Word, Excel y Power Point).
- Internet y Outlook.
- Deseable conocimiento en Sistema de Gestión de Convenios (SIGEC) .

- Deseable conocimiento en Sistema de Registro, Derivación y Monitoreo (SRDM).
- Deseable manejo de la herramienta NCFAS-G.

6) Consideraciones adicionales:

Este cargo es a honorarios, de dedicación exclusiva y con disponibilidad mínima de 44 horas.

El cargo requiere disponibilidad para trabajar en terreno, en horarios no convencionales, de acuerdo a las necesidades de las familias.



Anexo N° 5:

“Perfil de Cargo Terapeuta Familiar”

Oficina Local de la Niñez

1) Formación educacional, experiencia y especialización:

Requisitos	Descripción
Formación académica	Título profesional de Psicólogo/a.
Experiencia laboral	Experiencia comprobable de al menos 3 años en trabajo clínico con familias, y con experiencia en intervención psicosocial que incluya trabajo en terreno con otras organizaciones de la comunidad (trabajo en red) y atención domiciliaria. Se valorará positivamente que presente experiencia con familias en situación de vulnerabilidad psicosocial.
Especialización	Entrenamiento comprobable en Terapia Familiar y en enfoque sistémico, a fin de que el proceso terapéutico esté centrado en los temas relacionales, manteniendo siempre la centralidad del bienestar de niños, niñas y adolescentes. Deseable acreditación en Terapia Familiar por alguna institución reconocida.

2) Descripción del cargo:

Objetivo del Cargo
Desempeñarse como terapeuta y proveer la línea de acción de Terapia Familiar a niños, niñas y adolescentes y sus familias. Esta prestación tiene como objetivo fortalecer factores protectores al interior de las familias y mitigar factores de riesgo detectados, cumpliendo su rol según los lineamientos del modelo de intervención de Terapia Familiar entregado por la Subsecretaría de la Niñez.

Funciones del Cargo
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar reuniones de análisis de casos para selección de familias para terapia familiar. • Realizar invitación a las familias para participar en terapia familiar. • Realizar un diagnóstico participativo junto a la familia. • Elaborar Plan de Terapia Familiar para ser validado por la familia. • Realizar las sesiones familiares y multifamiliares según PTF para cada familia. • Realizar el cierre del PTF y seguimiento de los procesos. • Realizar evaluación de inicio, cierre y término para cada familia. • Redactar informes de casos, de ser necesarios, referidos a la intervención de terapia familiar. • Mantener bases de datos respecto del proceso de terapia familiar u otra documentación requerida que promueva la supervisión o retroalimentación de supervisores y pares. • Participar de reuniones de análisis de casos en la red, cuando los casos que atiende sean analizados. • Participar de reuniones de equipo de la OLN. • Participar en actividades de asistencia técnica realizadas por el equipo de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social y Familia y la Subsecretaría de la Niñez. • Apoyar al Coordinador/a en todas las funciones y/o actividades que se vinculen al cumplimiento de los objetivos de la OLN.



3) Requisitos generales:

No estar afectos/as a las inhabilidades e incompatibilidades, contenidas en los artículos 54 y 56 ambos del DFL N°1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

No haber cesado en un cargo público como consecuencia de haber obtenido una calificación deficiente o por medida disciplinaria. Lo anterior según artículo 12, letra e) del DFL N° 29/2004, Ministerio de Hacienda, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

No encontrarse inhabilitado/a para trabajar con menores de edad.

4) Competencias:

- Planificación.
- Auto organización.
- Solución de problemas.
- Apertura a la evaluación, retroalimentación y supervisión de su trabajo.
- Trabajo en equipo.
- Interés en trabajar en un ambiente con ritmo de trabajo rápido.
- Entusiasmo y dedicación al aprendizaje continuo.
- Habilidad para pensar de manera crítica y analítica.
- Estilo de comunicación abierto y directo.
- Motivación por el trabajo en terreno.
- Manejo de situaciones de crisis.
- Empatía y sensibilidad para trabajar con NNA, velando por escuchar sus opiniones.



5) Conocimientos tecnológicos:

- Office (Word, Excel y Power Point).
- Internet y Outlook.
- Deseable manejo de la herramienta NCFAS - G.

6) Consideraciones adicionales:

Este cargo es a honorarios, de dedicación exclusiva y con disponibilidad mínima de 22 horas.

El cargo requiere disponibilidad para trabajar en terreno, en horarios no convencionales, de acuerdo a las necesidades de las familias.

Anexo N° 6:

“Perfil de Cargo Gestor/a Comunitario/a”

Oficina Local de la Niñez

1. Formación educacional, experiencia y especialización:

Requisitos	Descripción
Formación académica	Título profesional de Psicólogo/a o Trabajador/a Social.
Experiencia laboral	Experiencia comprobable de al menos 3 años en trabajo comunitario y con experiencia en intervención psicosocial. Es de especial relevancia que cuente con habilidades laborales y personales que permitan la generación de relaciones cercanas y colaborativas con la comunidad y los NNA, además de habilidades para la gestión de equipo y redes. Se valorará positivamente que presente experiencia con familias y comunidades en situación de vulnerabilidad psicosocial.
Especialización	Entrenamiento comprobable en intervenciones comunitaria y en enfoque comunitario, a fin que el proceso realizado se centre en el fortalecimiento de co garantes de derechos a nivel comunal y comunitario y en la participación de niños, niñas y adolescentes.

2. Descripción del cargo:

Objetivo del Cargo
El rol del Gestor Comunitario es implementar estrategias que fortalezcan el rol de co garantes de derechos de los NNA en las familias, comunidad, instituciones y actores locales que se relacionan con NNA. Asimismo, tendrá la función de implementar acciones para llevar a cabo procesos de participación sustantiva de los NNA en la comuna.

Funciones del Cargo

- Insertarse en la comunidad e indagar en los programas y/o instituciones presentes en el barrio, territorio o comunidad, generando un mapa de actores clave y/o significativos.
- Invitar y acompañar al “grupo de acción” a constituirse como representantes de su comunidad.
- Acompañar el proceso de elaboración del Diagnóstico Participativo Comunitario centrado en los NNA.
- Sistematizar resultados del Diagnóstico Participativo Comunitario centrado en NNA.
- Acompañar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico Comunitario.
- Conectar a la comunidad a redes para facilitar proyectos de autogestión.
- Realizar Talleres Comunitarios.
- Acompañar y facilitar la ejecución de la Incitativa Comunitaria.
- Realizar estrategias de difusión de beneficios sociales y prestaciones garantizadas para las familias y actores comunales que se relacionen con NNA en la comuna.
- Capacitar a instituciones y actores comunales que trabajen relacionadas a niñez y adolescencia sobre los derechos de los NNA.
- Difundir y sensibilizar a los NNA y a la comunidad sobre los derechos de los NNA.
- Apoyar al Coordinador/a OLN a promover la creación o actualización de la Política Local de Niñez y Adolescencia.
- Registrar los procesos de intervención en el SAN.
- Realizar devolución al grupo de acción y a la comunidad que permita la sostenibilidad de las acciones realizadas.
- Realizar evaluación de resultados del Diagnóstico comunitario participativo; la planificación comunitaria y el plan comunal.
- Participar de reuniones de equipo de la OLN.
- Redactar informes, de ser necesarios, referidos a la intervención de Gestión Comunitaria.
- Mantener bases de datos respecto del proceso de Gestión Comunitaria u otra documentación requerida que promueva la supervisión o retroalimentación de supervisores y pares.
- Participar en actividades de asistencia técnica realizadas por el equipo de la Secretaría



Regional Ministerial de Desarrollo Social y Familia y la Subsecretaría de la Niñez.

- Apoyar al/la Coordinador/a en todas las funciones y/o actividades que se vinculen al cumplimiento de los objetivos de la OLN.

3. Requisitos generales:

No estar afectos/as a las inhabilidades e incompatibilidades, contenidas en los artículos 54 y 56 ambos del DFL N°1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

No haber cesado en un cargo público como consecuencia de haber obtenido una calificación deficiente o por medida disciplinaria. Lo anterior según artículo 12, letra e) del DFL N° 29/2004, Ministerio de Hacienda, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

No encontrarse inhabilitado/a para trabajar con menores de edad.

4. Competencias:

- Planificación.
- Auto organización.
- Estilo de comunicación abierto y directo.
- Motivación por el trabajo en terreno.
- Solución de problemas.
- Sensibilidad para trabajar con NNA, velando por escuchar sus opiniones.
- Apertura a la evaluación, retroalimentación y supervisión de su trabajo.
- Trabajo en equipo.
- Interés en trabajar en un ambiente con ritmo de trabajo rápido.
- Entusiasmo y dedicación al aprendizaje continuo.
- Habilidad para pensar de manera crítica y analítica.

- Manejo de situaciones de crisis.
- Empatía.
- Probidad.

5. Conocimientos tecnológicos:

- Office (Word, Excel y Power Point).
- Internet y Outlook.
- Deseable manejo de la herramienta NCFAS - G.

6. Consideraciones adicionales:

Este cargo es a honorarios, de dedicación exclusiva y con disponibilidad mínima de media jornada.

El cargo requiere disponibilidad para trabajar en terreno, en horarios no convencionales, de acuerdo a las necesidades de las familias, NNA y comunidades.



Anexo N° 7:

"Alertas Territoriales OLN"

Oficina Local de la Niñez

El presente listado de 18 alertas explicita las variables y/o situaciones que podrían ser detectadas tempranamente para evitar eventuales situaciones de riesgo para los NNA, tales como: embarazo adolescente, consumo problemático de alcohol y/o drogas, delincuencia, enfermedades psiquiátricas, trabajo infantil y/o explotación sexual, maltrato y/o abuso, abandono y deserción escolar, entre otros.

Para cada una de las alertas se describe **en qué consiste, en qué situaciones se pueden observar o identificar**, así como también **en qué escenarios dejarían de ser materia de la Oficina Local de la Niñez (OLN)**, dado que constituiría una vulneración de derechos. Para estos casos se menciona el procedimiento a seguir para su derivación⁴⁷ a oferta programática de la Red Sename, Tribunal de Familia, Carabineros, PDI o Fiscalía, según corresponda.

1. Dificultad del padre, madre, o cuidadores en el establecimiento de normas y límites.

- **En qué consiste:** Esta alerta se vincula a la formación del NNA, y cómo el cuidador aplica o no la disciplina positiva, con el fin de favorecer o prevenir determinados comportamientos. En el ámbito del desarrollo del niño, la disciplina familiar se refiere a los métodos para moldear el carácter y enseñar a auto-controlarse y fomentar conductas

⁴⁷ Para entender donde debemos derivar, es fundamental realizar un análisis completo de la situación en la que se encuentra el niño, niña o adolescente (NNA), pudiendo esclarecer si estamos en presencia de factores de riesgo que influyan en el libre ejercicio de sus derechos, o se constituye como una vulneración de derechos. Ante esta última situación debemos observar a que nivel de complejidad corresponde, para así saber dónde derivar.

Respecto a las vulneraciones de derechos asociadas a baja complejidad, éstas son entendidas como la presencia de situaciones y/o conductas que se constituyen en señales de alerta a considerar, pero que no provocan un daño evidente en los NNA en lo que al ejercicio de sus derechos se refiere. Así mismo, por mediana complejidad entenderemos la presencia de situaciones y/o conductas que se constituyen en evidentes señales de alerta de cronificación de vulneraciones de derechos ya presentes, que provocan daño y/o amenazan los derechos de los NNA y que se manifiestan en diversos ámbitos de la vida de éstos ya sea a nivel personal, familiar y/o sociocomunitario. Por último, por alta complejidad se entenderá la presencia de situaciones y/o conductas que provocan un grave daño a la integridad física y/o psicológica de los NNA (Servicio Nacional de Menores. (2015). Bases y Orientaciones Técnicas: Línea de Acción Oficinas de Protección de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes 2015-2018. Disponible en http://www.sename.cl/wsename/licitaciones/P2_06-04-2015/Bases_tecnicas_OPD.pdf).

Cuando hablamos de casos de leve a mediana complejidad el proceso a seguir consiste en derivar a la Oficina de Protección de Derechos de Infancia y Adolescencia (OPD) o a Programa de Prevención Focalizada (PPF) según el análisis del caso. Al referirnos a los casos de mediana a alta complejidad, el profesional de la OLN debe observar si la situación requiere de una medida de protección decretada por un juez de familia, quien podría mediante una medida cautelar (de urgencia) regular el cuidado personal del niño, ordenar el ingreso a programas de protección o centros residenciales, entre otros, con la finalidad de resguardar su bienestar. Cuando la vulneración de derechos de la cual es víctima el NNA es constitutiva de delito (maltrato físico, abuso sexual, violación), se debe realizar la denuncia dentro de 24 horas desde que se toma conocimiento del hecho en Carabineros, PDI o Fiscalía (ver Protocolo de vulneración de derechos).

positivas⁴⁸. Es importante que el cuidador sea consistente con las normas y los límites que establece en el transcurso del tiempo, es decir, que no cambien ante factores externos como su estado de ánimo, su sobrecarga laboral, etc., pues esto podría confundir al NNA⁴⁹. El establecimiento de normas y límites es un proceso de continuo aprendizaje en que es esperable que ocurran retrocesos, y también es esperable que los padres, madres y cuidadores realicen un aprendizaje paulatino acerca de cómo llevarlo a cabo, también equivocándose.

La familia entonces debería proporcionar el primer y más importante contexto social, emocional, interpersonal, económico y cultural para el desarrollo humano y, como resultado, las relaciones tendrán una profunda influencia sobre el bienestar de los NNA y su forma de relacionarse con el entorno. Investigaciones han identificado cómo las pautas de crianza inconsistentes, las prácticas educativas negativas y el manejo inadecuado de las pautas familiares, desde la disciplina y la supervisión, obstaculizan el desarrollo saludable de los NNA, encontrando que las prácticas negativas predicen problemas de comportamiento, mientras las prácticas positivas promueven la conducta prosocial⁵⁰.

Cuando los padres, madres o cuidadores tienen dificultades para este establecimiento de normas, límites y un modo positivo de relacionarse, podríamos estar ante factores de riesgo.

- **En qué situaciones se puede observar:** NNA que presenta dificultad para integrarse adaptativamente a las demandas del entorno, tales como: instrucciones, normas o procesos establecidos dentro de su establecimiento educacional o entorno comunitario, generando dificultades de adaptación que afecten la incorporación del niño como actor relevante en la interacción con el entorno.
- **Dejaría de ser materia de OLN:** Cuando las situaciones anteriormente descritas se convierten en una vulneración de derechos, por ejemplo, cuando el NNA presenta conductas que reflejan este problema, como por ejemplo dificultad para respetar los límites de sus pares, vulnerando sus derechos. Esto debido a que, en situaciones de desregulación emocional, podía responder con agresiones físicas, psicológicas o en la esfera de la sexualidad de sus compañeros, familiares u otros niños y/o adultos. También podrían desarrollar actitudes y/o conductas que pongan en riesgo su propio bienestar.
- **¿Dónde derivar?:** Sería pertinencia de la OPD cuando las situaciones se encuentran aún en un nivel de complejidad baja, cuando la dificultad del niño para manejar sus emociones y conductas incurre en un riesgo para sí mismo o sus pares. También podría ser derivado a PPF, con la finalidad de trabajar junto a los padres o cuidadores el ejercicio de la parentalidad, potenciando las herramientas necesarias para establecer las normas y límites. En caso de que esta situación fuera más grave, compleja, crónica, o que vulnere

⁴⁸ Ibabe, I. (2015). Predictores familiares de la violencia filio-parental: el papel de la disciplina familiar. Disponible en http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282015000200025

⁴⁹ Gobierno de Chile. (2019). Estableciendo normas y límites con niños y niñas. Disponible en <http://www.crececontigo.gob.cl/columna/estableciendo-normas-y-limites-con-ninos-y-ninas/>

⁵⁰ Rodríguez, M.C. (2010). Factores personales y familiares asociados a los problemas de comportamiento en niños. Disponible en <http://www.scielo.br/pdf/estpsi/v27n4/02.pdf>

gravemente los derechos del NNA o de otros niños que se puedan ver afectados por sus conductas, se deben enviar los antecedentes a Tribunal de Familia para ser derivado a un programa de mayor complejidad.

2. Cuidado inadecuado de la alimentación del NNA.

- **En qué consiste:** Esta situación se encuentra relacionada con los cuidados cotidianos referidos a la alimentación saludable y nutrición del NNA. Los hábitos y costumbres alimentarias de los NNA son de vital importancia para su adecuada nutrición, y son directamente influenciados por el ambiente donde se desarrollan. Principalmente en la niñez, se imitan preferencias alimentarias de los padres y cuidadores, pudiendo tener efectos directos en su patrón de alimentación, el cual si no es adecuado podría conllevar a un riesgo en la salud del NNA. La investigación en conducta alimentaria infantil ha encontrado que el grupo familiar más directo, tiene influencia en la forma como el NNA se comporta en relación con la alimentación⁵¹.
- **En qué situaciones se puede observar:** Se manifiesta cuando los NNA no utilizan patrones conductuales alimentarios acordes a su etapa del desarrollo, siéndoles difícil adecuarse a contextos en que lo requieren. Usualmente se observa cuando en el jardín o escuela se generan instancias de alimentación y el NNA no es capaz de comer de forma autónoma, no sabe utilizar los cubiertos, sólo come alimentos que le gustan dejando de lado los favorables para su nutrición y sano desarrollo. En algunas situaciones los padres o cuidadores del niño podrían otorgar una connotación positiva o negativa a la comida, utilizándolo como refuerzo o castigo, lo que posteriormente podría incluso desencadenar algún trastorno alimentario que afectara severamente la nutrición del NNA.
- **Dejaría de ser materia de OLN:** Cuando las situaciones anteriormente descritas se convierten en una vulneración de derechos, por ejemplo, si se observa que los padres o cuidadores no se implican en la alimentación del NNA, lo cual genera problemáticas como obesidad mórbida o desnutrición; o ante una situación de abandono de responsabilidades, que implique la falta de satisfacción de necesidades básicas del NNA. La privación nutricional en el primer año de vida podría producir daños irreparables en el desarrollo físico y mental de los NNA, y posteriormente traer como resultado una disminución del peso y talla, una mayor vulnerabilidad a adquirir enfermedades, dificultades en la atención y la concentración, déficit intelectual, entre otros.
- **¿Dónde derivar cuando se observa vulneración de derechos?:** Si la vulneración de derechos es de baja complejidad se debe derivar a OPD. Si la situación se detecta cuando la vulneración es grave se debe derivar a Tribunal de Familia. Si se observa que el NNA presenta mal nutrición independiente de cual sea la causa, es fundamental realizar la coordinación con salud para la evaluación de un médico.

⁵¹ Domínguez-Vásquez, P., Olivares, S. & Santos, J.L. (2008). Influencia familiar sobre la conducta alimentaria y su relación con la obesidad infantil.

3.- Cuidado inadecuado de la higiene del NNA.

- **En qué consiste:** Tiene relación con el cuidado y establecimiento de hábitos de higiene del NNA. En los primeros años de vida se produce la asimilación e interiorización de los hábitos de salud que van a condicionar la vida adulta, siendo fundamentales las características socioambientales para la adquisición de los mismos⁵².
- **En qué situaciones se puede observar:** Se observa cuando los niños presentan una higiene inadecuada, la cual se puede observar en la limpieza y cambio de su vestuario, aseo corporal, dental, olores corporales, pediculosis constante y/o crónica, higiene alimentaria, entre otros.
- **Dejaría de ser materia de OLN:** Cuando la dificultad de los padres o cuidadores por establecer hábitos en higiene del NNA se vuelve crónica o afecta significativamente la salud y bienestar del NNA.
- **¿Dónde derivar cuando se observa vulneración de derechos?:** OPD, PPF.

4.- NNA sin cuidadores responsables o constantes/ausencia de control frente a personas, lugares o elementos de riesgo.

- **En qué consiste:** Se trata de la capacidad de anticipar escenarios vitales relevantes, monitorear influencias en el desarrollo del NNA, orientados a cuidar la seguridad física y emocional⁵³.
- **En qué situaciones se puede observar:** Circunstancias en las que el NNA queda expuesto a situaciones de riesgo asociadas a la falta de cuidado necesario para garantizar su bienestar biopsicosocial. Escenarios en los que el entorno, las redes de apoyo, la cultura o tradiciones locales, y las herramientas con las que cuentan los cuidadores no son suficientes para proteger al NNA de las posibles amenazas del contexto. Tales como: Sistema de salud, educación u otros, detectan que el NNA sufre constantemente de accidentes evitables, que podrían indicar falta de cuidados.
- **Dejaría de ser materia de OLN:** Cuando las situaciones anteriormente descritas se convierten en una vulneración de derechos. Tales como: cuando se afecta la protección y la salud del niño, en situaciones que es dejado solo, o al cuidado de personas que podrían dañarlo física o psicológicamente (maltrato, abuso, violación, abandono), o ponerlo en peligro. Se podría observar también, cuando los accidentes recurrentes que sufre no son identificados como un riesgo por los cuidadores del NNA o hacen caso omiso de las ayudas que se les quiera brindar para garantizar la protección del NNA.

⁵² Martínez, A., Marzá, A., Llorca, J., Martínez, C., Escrivá, G., & Blasco, M. (2013). Hábitos de salud en escolares en ámbito urbano y rural. Disponible en http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000100008

⁵³ Gomez, E. & Muñoz, M.M. (2014). Manual de Escala de Parentalidad Positiva. Disponible en <http://www.observaderechos.cl/site/wp-content/uploads/2013/12/Manual-de-la-Escala-de-Parentalidad-Positiva.pdf>

- **¿Dónde derivar cuando se observa vulneración de derechos?:** OPD o PPF (dependiendo el caso) cuando las situaciones son abordables por un programa ambulatorio que pueda trabajar con la familia y entregar herramientas para la protección adecuada de los NNA que han sufrido vulneraciones. Cuando estas situaciones presentan una complejidad mayor, es decir, cuando se pone en peligro la vida del niño, es importante solicitar una medida de protección a tribunal, describiendo la o las situaciones, con la finalidad de decretar medidas cautelares que resguarden la integridad física y emocional del niño, buscando cuidadores aptos para su sano desarrollo, o derivándolo a algún programa de mayor especialidad que pudiera trabajar en la reparación de la vulneración, si fuera necesario. Si la gravedad de la vulneración es constitutiva de delito, debe realizar la denuncia correspondiente en Carabineros, PDI o Fiscalía.

5.-Déficit en estimulación temprana y desarrollo de potencialidades en la niñez y adolescencia.

- **En qué consiste:** La niñez es el momento de desarrollo más significativo, en donde se desarrollan estructuras funcionales del cerebro que constituirán las bases fisiológicas de las funciones cerebrales. Es por esto que es fundamental que los padres y/o cuidadores del NNA dediquen tiempo a la estimulación, entregando las herramientas necesarias para el crecimiento y desarrollo tanto físico como mental del NNA⁵⁴. Por lo tanto, cuando se presenta una merma en la entrega de esta estimulación y posibilidades para el desarrollo, estaríamos en presencia de eventuales factores de riesgo de sufrir vulneraciones de derechos.
- **En qué situaciones se puede observar:** Se observa cuando los NNA presentan retrasos en su desarrollo, y/o este no es acorde a lo esperado para su edad, por ejemplo; retraso en el habla, psicomotricidad, en la marcha, en la comprensión, influyendo incluso el control de sus emociones.
- **Dejaría de ser materia de OLN:** Cuando las situaciones anteriormente descritas se constituyen como una negligencia hacia el NNA, dificultando su incorporación a instancias de interacción con otros, esperables para su etapa de desarrollo. Tales como: La falta de estímulos psicosociales que podrían afectar el desarrollo del NNA, principalmente en lo intelectual y la formación de la personalidad. Por lo anterior, que si se detecta que la falta de estimulación incurre en un factor que ponga en riesgo grave en el desarrollo sano del NNA es importante que sea derivado a la red protectora, para que se realice un análisis especializado de la situación, entregando la atención necesaria para el despliegue óptimo de sus potencialidades.
- **¿Dónde derivar cuando se observa vulneración de derechos?:** OPD, PPF, Tribunal de Familia.

⁵⁴ UNICEF. (2018). La primera infancia importa para el desarrollo del cerebro del niño, dice UNICEF. Disponible en <https://www.unicef.org/lac/comunicados-prensa/la-primera-infancia-importa-para-el-desarrollo-del-cerebro-del-ni%C3%B1o-dice-unicef>

6.- Dinámica familiar conflictuada y roles difusos.

- **En qué consiste:** La estructura del sistema familiar debiese ser relativamente fija y estable, para ayudar a la familia en el cumplimiento de tareas para el beneficio mutuo, protegerla del medio externo y darle sentido de pertenencia a sus integrantes. Pero a su vez, debe ser capaz de adaptarse a las etapas del desarrollo evolutivo y a las distintas necesidades de la vida, facilitando así el desarrollo familiar y los procesos de individuación. El sistema familiar, además, se diferencia y desempeña sus funciones a través de subsistemas, cada uno de los cuales tiene roles, funciones y tareas. Los subsistemas principales son el conyugal, parental, fraterno y filial⁵⁵. Cuando esto no sucede, se podría estar ante situaciones de riesgo.
- **En qué situaciones se puede observar:** La principal dificultad se da cuando existen límites difusos, o dinámicas conflictivas que podrían estar afectando el desarrollo del NNA. Por ejemplo, situaciones en que padres separados conviven en la misma casa con una interacción conflictiva, lo que podría producir confusión en el NNA, esperanzas de recomposición familiar, roles difusos, NNA cumpliendo rol de intermediador en la dificultad de comunicación entre los padres, entre otras problemáticas.
- **Dejaría de ser materia de OLN:** Cuando las situaciones anteriormente descritas se convierten en una vulneración de derechos, por ejemplo: cuando la dinámica conflictiva se complejiza y se constituye como violencia intrafamiliar (VIF) (física, psicológica, económica, sexual), la cual puede manifestarse entre los distintos subsistemas, pudiendo el niño ser víctima directa o testigo de ella, siendo ambas situaciones una vulneración de sus derechos.
- **¿Dónde derivar cuando se observa vulneración de derechos?:** Si el niño es testigo o víctima de VIF es importante evaluar el nivel de gravedad o complejidad que tiene la situación, ya que es vital realizar rápidamente las acciones necesarias para garantizar el bienestar del NNA. Por ejemplo, si dentro del grupo familiar el padre agrede constantemente a la madre, tanto física como psicológicamente, el niño que es testigo de esto podría tener un daño emocional significativo, que requiera una reparación, o podría necesitar una medida de protección decretada por un Tribunal de Familia (siempre y cuando no constituya delito). Es importante evaluar el nivel de complejidad de la VIF que se observa, ya que de esto dependerá donde se debe realizar la derivación. Si la VIF constituye delito, es decir, uno de los padres o cuidadores agrede al NNA y como consecuencia de esto le produce lesiones, se debe realizar la denuncia respectiva para la constatación de lesiones, inicio de medida de protección y el posterior ingreso a un programa especializado de reparación de maltrato. En conjunto con lo anterior, y la denuncia respectiva, el Ministerio Público dará curso a la investigación pertinente en caso de que se presente el delito de maltrato. Frente a una situación en donde existe una mujer víctima de violencia, es importante también realizar la coordinación con SERNAMEG para que puedan apoyarla y brindarle la primera atención de acogida, *ayuda* y orientación

⁵⁵ Córdova, M., Eguiluz, Gómez, J., González-Celis, A., L., Martínez, A., Robles, A., Rosales, J. (2003). Dinámica de la familia. Un enfoque psicológico sistémico. Disponible en https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=qY2ngOIP88gC&oi=fnd&pg=PR7&dq=familia+y+subsistemas&ots=NH2Ez-e2qz&sig=-_k2DY3E8a0y6f-WbDAzkczrRZQ#v=onepage&q=familia%20y%20subsistemas&f=false



profesional.

7.- NNA expuesto esporádicamente al consumo problemático de alcohol/drogas por parte de padres, familiares y/o cuidadores.

- **En qué consiste:** La familia es el primer marco de referencia en el que se inicia la socialización y, por lo tanto, la personalidad del individuo. En consecuencia, la exposición del NNA al consumo problemático de alcohol y drogas podría propiciar situaciones desfavorables para su sano desarrollo. Adicionalmente, estudios indican que el consumo de alcohol y drogas por los padres puede propiciar el consumo de las mismas o de otras sustancias por los hijos⁵⁶.
- **En qué situaciones se puede observar:** El NNA presencia esporádicamente situaciones en donde el consumo de alcohol es excesivo, o existe consumo de drogas en su presencia, lo que podría propiciar dinámicas de violencia, de connotación sexual, conducción en estado de ebriedad, y en general, descuidos hacia su protección. Si esto es recurrente podría llevar al NNA a normalizar estas situaciones.
- **Dejaría de ser materia de OLN:** Cuando las situaciones anteriormente descritas se convierten en una vulneración de derechos, por ejemplo: cuando se observa que existe consumo problemático y recurrente de alcohol por parte de los padres o cuidadores del niño, consumo y/o venta de drogas en el lugar en que vive, exposición fetal a alcohol y/o drogas, madre en período de lactancia que consume alcohol y/o drogas.
- **¿Dónde derivar cuando se observa vulneración de derechos?:** OPD, PPF, o Tribunal de Familia cuando se presenta un consumo problemático que requiera que interceda el Tribunal para garantizar la protección del NNA.

8.- Interacción conflictiva con pares o adultos.

- **En qué consiste:** NNA que presenta problemas de tolerancia a la frustración, control de impulsos, dificultad para seguir normas y respetar límites, incurriendo en agresiones físicas y/o verbales hacia pares y/o adultos⁵⁷.
- **En qué situaciones se puede observar:** NNA que muestra dificultad para convivir e interactuar adaptativamente con pares y adultos. Lo anterior se observa en situaciones en que el NNA podría agredir física o psicológicamente a sus pares, como consecuencia de la disregulación de sus emociones. También se podría observar si el NNA agrede físicamente a sus padres cuando no acceden a lo que el pide, situación que puede estar vinculada a la

⁵⁶ Pons, J. (1998). El modelado familiar y el papel educativo de los padres en la etiología del consumo de alcohol en los adolescentes. Disponible en http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57271998000300010

⁵⁷ Jiménez, A.M. (2002). Detección y atención precoz de la patología mental en la primera infancia. Disponible en http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0211-57352002000200010.

dificultad para establecer normas y límites por parte de los cuidadores.

- **Dejaría de ser materia de OLN:** Cuando las situaciones anteriormente descritas se convierten en una vulneración de derechos. Por ejemplo, si el NNA ejerce constantemente violencia (física, psicológica, sexual) hacia sus compañeros vulnerando sus derechos. Es importante analizar si el establecimiento educacional ha intentado subsanar estas situaciones y si han existido cambios positivos por parte del niño, observando además el nivel de compromiso de los padres por mejorar la situación. Si no hay implicancia de los padres o del establecimiento educacional por evitar que la conducta del niño vulnere a otros es importante activar la red proteccional.
- **¿Dónde derivar cuando se observa vulneración de derechos?:** Dependiendo de la gravedad de los hechos y el análisis de la situación, se deberá decidir si es pertinencia de OPD, PPF o Tribunal de Familia. Si un adolescente de 14 años y más ejerce hechos constitutivos de delito (ej. maltrato grave, abuso, violación) hacia otro NNA, se debe informar a las policías lo sucedido, ya que recogiendo los principios de la ley de responsabilidad penal adolescente, existen sanciones y medidas que se orientan a la reinserción social, objetivo que está expresamente descrito por la ley, como principio general y en la forma de ejecutar dichas sanciones. Además, es importante realizar la denuncia para que la víctima de lo sucedido pueda recibir las medidas reparatorias que son pertinentes⁵⁸.

9.- Bajo rendimiento escolar.

- **En qué consiste:** NNA no presenta un rendimiento acorde a lo esperado para responder adecuadamente las exigencias correspondientes a su nivel educativo en curso, que puede poner en riesgo la aprobación del año escolar. NNA que muestra una disminución significativa en su rendimiento y la ejecución de tareas.
- **En qué situaciones se puede observar:** NNA que muestra dificultad para responder a las exigencias del establecimiento educacional, viéndose obstaculizados los procesos de aprendizaje, por consecuencia presentando riesgos de repetir el año escolar. Es fundamental observar si el niño tiene lo básico que se requiere para estudiar (uniforme, útiles, lugar para realizar tareas dentro de su casa, etc.). Adicionalmente, es importante que al interior del Establecimiento Educacional se haya despejado si el niño posee alguna necesidad educativa especial que requiera una adecuación curricular y apoyo para desarrollar sus habilidades.
- **Dejaría de ser materia de OLN:** Cuando las situaciones anteriormente descritas se convierten en una vulneración de derechos, por ejemplo: Repitencias reiteradas de curso, inasistencias reiteradas que afecten su rendimiento (deserción escolar). Además, cuando se observa que no se manifiesta responsabilidad o preocupación por parte de los cuidadores por mejorar la situación del NNA.

⁵⁸ Ley fácil - Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2008). Ley penal juvenil. Disponible en <https://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/ley-penal-juvenil>.

- **¿Dónde derivar cuando se observa vulneración de derechos?:** Cuando el NNA presenta repitencias reiteradas correspondería a una causal de ingreso a OPD. Es fundamental indagar el origen del bajo rendimiento, ya que, si detrás de éste existen dinámicas de VIF o el niño no recibe buena alimentación y esto afecta su concentración, memoria y procesamiento de la información se debe derivar a oferta proteccional dependiendo de la gravedad de la situación (OPD, PPF, T. de Familia, Policías).

10.- Bajo compromiso de los padres o cuidadores en la Educación formal del NNA.

- **En qué consiste:** Apoderado (padre, madre o cuidador) del NNA muestra dificultad para ejercer su rol en forma activa y responsable. Cuando los padres o cuidadores participan en la educación escolar de los NNA ellos/as mejoran su rendimiento académico y tienen una actitud más positiva hacia el proceso educativo formal. Se ha observado que cuando los padres tienen altas expectativas educativas para su hijo o hija, y esperan que alcance un alto grado académico y lo estimulan para conseguirlo, tendrá más posibilidades de continuar sus estudios y de obtener buenos resultados. Muy por el contrario, podría suceder que por falta de conocimiento, los padres no muestren interés ni compromiso por la educación de sus hijos, dejando en último plano esta responsabilidad, el NNA podría visualizar los estudios como algo irrelevante y ver con dificultad la posibilidad de seguir estudios superiores⁵⁹.
- **En qué situaciones se puede observar:** Inasistencias a reuniones de curso, no responde a citaciones y comunicaciones del colegio, mostrando dificultad para apoyar el proceso educativo del niño, tanto a nivel académico como conductual.
- **Dejaría de ser materia de OLN:** Cuando las situaciones anteriormente descritas se convierten en una vulneración de derechos a la educación, por ejemplo: cuando los padres o cuidadores se desligan completamente de su rol de apoderado, no enviando al NNA a su establecimiento, no tomando en cuenta las citaciones realizadas por el profesor o centro educativo, perjudicando directamente la continuidad del niño en su establecimiento educacional.
- **¿Dónde derivar cuando se observa vulneración de derechos?:** OPD.

11.- Condiciones de habitabilidad insuficientes/hacinamiento.

- **En qué consiste:** La condiciones de habitabilidad entendida como una meta de bienestar involucra, además de las características físicas de la vivienda, el ambiente sociocultural y el entorno donde se emplaza. Intervienen las cualidades físicas (ausencia o presencia de contaminación y deterioro, estado del paisaje desde el punto de vista estético, entre

⁵⁹ Martínez, C. (2013). Apoyo en el proceso de diseño de encuesta del proyecto "El rol de la información y el involucramiento parental en las decisiones de capital humano. Disponible en <https://centroestudios.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/100/2017/07/Informe-Final-F711272-Mart%C3%ADnez.pdf>.

otras) tanto como las socioculturales (entramado social, redes de relaciones, imaginarios, pautas de consumo, mecanismos de intercambio, tratamiento de los conflictos y seguridad, entre otras)⁶⁰.

Dentro de los componentes físicos se incluyen el diseño de la vivienda, la habitabilidad de la construcción, la situación sanitaria, las condiciones del lugar de emplazamiento y los medios físicos de integración social (caminos, equipamiento educativo, sanitario, etc.). Los componentes sociales comprenden la densidad habitacional, es decir la relación entre el número de habitantes y el espacio disponible (la densidad se convierte en hacinamiento cuando sobrepasa ciertos límites tolerables) y el régimen de tenencia de la vivienda (propietario, inquilino, ocupante de hecho, vivienda cedida en calidad de préstamo, etc.). Existen diversas formas de hacinamiento: de personas por cama, de personas por cuarto, de familias por vivienda y de viviendas por terreno. Son conocidas, además, otras acepciones del concepto de hacinamiento: por ejemplo, cuando se emplea una o más habitaciones para un uso distinto, además de aquel para el cual fueron diseñadas⁶¹.

- **En qué situaciones se puede observar:** Infraestructura de la vivienda en malas condiciones de conservación, baja calidad sanitaria, exposición a impactos ambientales de actividades industriales, mineras y de disposición de residuos, alta cantidad de personas habitando una vivienda de espacio reducido, etc.
- **Dejaría de ser materia de OLN:** Cuando las situaciones anteriormente descritas se convierten en una vulneración de derechos, por ejemplo: cuando el NNA refiere que los padres tienen relaciones sexuales frente a él/ella y/o las condiciones de higiene dentro del hogar son inadecuadas (diferenciar pobreza de falta de higiene), entre otros.
- **¿Dónde derivar cuando se observa vulneración de derechos?:** La derivación dependerá del nivel de complejidad, gravedad y cronicidad de los hechos que se observan; si la familia requiere de apoyo en cuanto a fortalecer competencias parentales, podría ser derivado a PPF. Si estamos en presencia de una vulneración grave de derechos, es decir, los niños son testigos constantemente de hechos de connotación sexual (por el hacinamiento en la vivienda), o existen dinámicas de juego sexualizado entre hermanos, es importante informar a Tribunal de Familia para que sean apoyados por el programa especializado correspondiente.

12.- Desempleo o cesantía de padres o cuidadores del NNA.

- **En qué consiste:** Uno o ambos padres o cuidadores del niño se encuentran en situación de desempleo o cesantía, presentando dificultad para generar ingresos para la satisfacción de necesidades básicas del grupo familiar. La precariedad laboral, o aún más la falta de un

⁶⁰ Celemín, J.P. & Zulaica, L. (2008). Análisis territorial de las condiciones de habitabilidad en el periurbano de la ciudad de Mar del Plata (Argentina), a partir de la construcción de un índice y de la aplicación de métodos de asociación espacial. Disponible en https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-34022008000300007&script=sci_arttext.

⁶¹ Lentini, M. & Palero, D. (1997). El hacinamiento: la dimensión no visible del déficit habitacional. Disponible en <http://revistainvi.uchile.cl/index.php/INVI/article/view/220/742>.

empleo, no sólo merma el acceso a las diversas fuentes de obtención de recursos, sino que genera una serie de aspectos negativos sobre el bienestar psicológico de las personas que lo sufren⁶². Estudios demuestran que entre los factores que más afectan negativamente la vida de los NNA, se encuentra el desempleo de los padres o cuidadores y la consecuente disminución en los ingresos medios familiares, lo que limita el acceso de los niños a la comida, a la vivienda y a los servicios básicos como la salud y la educación, pudiendo mermar el tiempo de atención de sus padres⁶³.

- **En qué situaciones se puede observar:** Padres o cuidadores del NNA se encuentran sin ocupación, por lo que carecen de recursos para alimentación, pago de cuentas, traslado y vestuario. Dada la situación anterior se produce el corte de servicios básicos de luz y agua.
- **Dejaría de ser materia de OLN:** Cuando las situaciones anteriormente descritas se convierten en una vulneración de derechos, por ejemplo: cuando ambos padres no muestran interés por cambiar su situación, no acceden a las posibilidades de empleo que se les brinda, y por consecuencia el NNA no satisface sus necesidades básicas. Existen situaciones en las cuales el desempleo de los padres podría llevar al trabajo infantil.
- **¿Dónde derivar cuando se observa vulneración de derechos?:** OPD, PPF. Se requiere observar si la cesantía o desempleo está relacionado a consumo de alcohol y/o drogas.

13.- Dificultad de acceso a redes de apoyo (Salud, Educación, Municipio).

- **En qué consiste:** NNA y el grupo familiar presenta dificultad para acceder a las redes de apoyo producto de obstáculos asociados al tiempo y/o distancias de traslado, oferta precaria o no existente en el territorio, falta de conocimiento de la oferta y dificultad de acceso la misma.
- **En qué situaciones se puede observar:** NNA presenta inasistencias a controles niño sano, no asiste regularmente a establecimiento educacional, la familia no accede a prestaciones del municipio dado que su vivienda se encuentra alejada de todas estas redes de apoyo, ya sea por ausencia de medios de traslado, o por dificultad para acceder al transporte (por falta de recursos), o en situaciones en que no existe oferta programática para la necesidad presentada.
- **Dejaría de ser materia de OLN:** Cuando las situaciones anteriormente descritas se convierten en una vulneración de derechos, por ejemplo: cuando se habilita el acceso a redes de apoyo y la familia o cuidador(a) del niño no quiere acceder, vulnerándose los derechos del NNA.

⁶² Alonso, H. & Izquierdo, T. (2010). Valores Culturales y Consecuencias Psicosociales del Desempleo en América Latina. Disponible en http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622010000200004.

⁶³ UNIFEC Chile. (2014). UNICEF INDICA QUE CHILE ES EL PAÍS QUE MÁS DISMINUYÓ SU POBREZA INFANTIL, DENTRO DE 41 PAÍSES QUE PERTENECEN A LA UE Y/U OCDE. Disponible en <http://unicef.cl/web/unicef-indica-que-chile-es-el-pais-que-mas-disminuyo-su-pobreza-infantil-dentro-de-41-paises-que-pertenecen-a-la-ue-yo-ocde/>.

- **¿Dónde derivar cuando se observa vulneración de derechos?:** Va a depender del nivel de gravedad de la situación, si es una situación de baja complejidad, a OPD. Si la familia no accede voluntariamente a las redes de apoyo, produciendo con esto una vulneración grave de los derechos del NNA, por ejemplo, un problema de salud y los padres se niegan a seguir el tratamiento que se les entrega, se debe informar a Tribunal de Familia, a fin de que se garantice el derecho a la salud.

14.- Padres o cuidadores en situación de privación de libertad.

- **En qué consiste:** Se entiende que la persona privada de libertad es un adulto significativo para el NNA cuando previo a la separación existía una relación entre ellos, mediada por la existencia de un vínculo de parentesco, de cuidado y protección. A su vez, incorpora el ejercicio de roles de crianza y compromiso con el bienestar de los NNA, afectando significativamente en el vínculo la ausencia de este cuidador significativo⁶⁴.
- **En qué situaciones se puede observar:** Padre, madre o cuidador es condenado por un delito y debe cumplir condena efectiva en cárcel. Esto produce una alteración en el vínculo existente entre el adulto y el NNA, pudiendo generar en éste sentimientos de rabia, tristeza y dificultad para adaptarse a la nueva situación, pudiendo tener problemas emocionales, y por consecuencia en la interacción con pares y/o adultos.
- **Dejaría de ser materia de OLN:** Cuando se detecta que ambos padres del niño se encuentran en situación de privación de libertad, o el cuidador que ejerce legalmente el cuidado personal del niño ingresa a un centro penitenciario, es importante poner en conocimiento de esta situación a Tribunal de Familia, a fin de que puedan encontrar un tercero significativo que pueda ejercer el rol protector del niño.
- **¿Dónde derivar cuando se observa vulneración de derechos?:** A Tribunal de Familia mediante una solicitud de medida de protección, a fin de regular el cuidado personal del niño y garantizar condiciones óptimas de protección.

15.- NNA migrante o padres migrantes de NNA nacido en Chile en condición de vulnerabilidad social.

- **En qué consiste:** NNA que ingresa o nace en el país en condiciones de vulnerabilidad, sin acceso a redes de salud, educación, o servicios municipales. Al respecto, ver protocolo NNA Migrantes descrito en Orientaciones Técnicas de la OLN.
- **En qué situaciones se puede observar:** NNA que no se encuentra matriculado en un Establecimiento Educacional, no está registrado en Centros de Salud, y/o no accede a la oferta programática del Municipio. Además, dada la barrera idiomática se incrementa la

⁶⁴ Chile Seguridad y Oportunidades - Gobierno de Chile. (2019). Programa Abriendo Caminos. Disponible en <http://www.chileseguridadesyopuntunidades.gob.cl/programa-abriendo-caminos>.

dificultad de acceso a las redes. Importante tener en cuenta la cultura del país de origen antes de evaluar la situación del NNA.

- **Dejaría de ser materia de OLN:** Cuando las situaciones anteriormente descritas se convierten en una vulneración de derechos, por ejemplo: cuando a pesar de habilitar el acceso a la oferta, la familia no quiere acceder a ella, limitando las posibilidades de desarrollo del NNA, vulnerando sus derechos.
- **¿Dónde derivar cuando se observa vulneración de derechos?:** Se requiere analizar el nivel de complejidad de la vulneración para gestionar la derivación, correspondiendo a OPD si aún se encuentra en la categoría de baja complejidad. Si la vulneración de derechos que se detecta es mayor (ej. violencia física leve a moderada hacia el NNA) se deben enviar los antecedentes a Tribunal de Familia. Si la complejidad de los hechos constituye un delito se debe realizar la denuncia en las policías.

16.- NNA con vida sexual activa.

- **En qué consiste:** *Inicio temprano de la actividad sexual.*

La OMS define la adolescencia como el período de crecimiento y desarrollo humano que se produce después de la niñez y antes de la edad adulta, entre los 10 y los 19 años. Se trata de una de las etapas de transición más importantes en la vida del ser humano, que se caracteriza por un ritmo acelerado de crecimiento y de cambios, superado únicamente por el que experimentan los lactantes. Esta fase de crecimiento y desarrollo viene condicionada por diversos procesos biológicos. El comienzo de la pubertad marca el pasaje de la niñez a la adolescencia⁶⁵.

Los riesgos de la actividad sexual de inicio precoz son principalmente el embarazo no planificado, infecciones de transmisión sexual y la infección por HIV/SIDA, los que aumentan cuando el inicio de la vida sexual es de forma temprana⁶⁶. En Chile, como en muchos países, los adolescentes están iniciando actividad sexual a edades más tempranas que en el pasado y en su mayoría sin usar métodos de protección contra el embarazo e infecciones de transmisión sexual. La edad promedio de inicio de la actividad sexual varía entre 15,7 y 16,3 años para los hombres y entre 15,5 y 17,1 años para las mujeres, observándose principalmente que los hombres y mujeres de menor nivel socioeconómico tienden a iniciarse sexualmente a edades más tempranas. Esta actividad sexual temprana y no protegida expone a los adolescentes a infecciones de transmisión sexual y a embarazos no planeados a más temprana edad.

En mujeres, el inicio sexual temprano (antes de los 15 años) aumenta en 0,85 veces el riesgo de embarazo no planificado. En hombres el inicio sexual temprano (antes de los 15

⁶⁵ OMS. (2015). Salud de la madre, el recién nacido, del niño y del adolescente. Disponible en https://www.who.int/maternal_child_adolescent/topics/adolescence/dev/es/.

⁶⁶ Claros, D., Mendonza, L.A. & Peñaranda, C. (2016). Actividad sexual temprana y embarazo en la adolescencia: estado del arte. Disponible en https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-75262016000300012.

años) aumenta en 2.33 veces el riesgo de no usar anticonceptivo en la primera relación sexual y 4.33 veces de tener 2 y más parejas sexuales durante los últimos 12 meses⁶⁷.

En nuestro país, el 15% del total de nacidos vivos corresponde a madres menores de 20 años, solteras y en condiciones económicas deficitarias⁶⁸.

- **En qué situaciones se puede observar:** NNA con inicio temprano de vida sexual, sin tomar precauciones para prevenir embarazo o enfermedades de transmisión sexual.
- **Dejaría de ser materia de OLN:** Cuando las situaciones anteriormente descritas se convierten en una vulneración de derechos, por ejemplo: cuando la relación sexual implica un delito. La Ley de Responsabilidad Penal Adolescente establece que son responsables de sus actos cuando los adolescentes tienen 14 y más años y son menores de 18. En el caso de los delitos sexuales, existe una regla especial: en la violación impropia (tener relaciones sexuales con NNA menores de 14 años) son responsables penalmente cuando entre el imputado y la víctima hay una diferencia de, a lo menos, dos años de edad. Y de tres años de diferencia, en el caso de abuso sexual, agravado o producción de material pornográfico infantil⁶⁹.
- **¿Dónde derivar cuando se observa vulneración de derechos?:** Cuando se detectan hechos constitutivos de delito como lo anteriormente descrito se debe realizar la denuncia en las policías para iniciar la investigación. Si existe violación o abuso sexual, la víctima podría ingresar a un programa de reparación (PRM), en cuanto al NNA que ejerce este abuso, existe oferta programática en la Red Sename, pudiendo ingresar al Programa de Agresores Sexuales (PAS) y/o a los programas de Responsabilidad Penal Adolescente (PLA-PLE) o de salidas alternativas (PAS), dependiendo de la situación.

17.- NNA con necesidad de apoyo en salud mental.

- **En qué consiste:** NNA con riesgo de desarrollar sintomatología asociada a trastornos de salud mental.

De conformidad con el artículo 24 de la Convención de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) sobre los Derechos del Niño (en adelante CDN), los Estados Partes reconocen el derecho del niño al disfrute del más alto nivel posible de salud, a servicios para el tratamiento de las enfermedades y a su rehabilitación en salud. Al mismo tiempo, la CDN establece que un niño con discapacidad mental o física deberá disfrutar de una vida plena y decente, en condiciones que aseguren su dignidad, fomenten su

⁶⁷ González, D., González, E., Leal, M., Luttgies, C. & Molina, T. (2018). Edad de inicio sexual y asociación a variables de salud sexual y violencia en la relación de pareja en adolescentes chilenos. Disponible en https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-75262018000200149.

⁶⁸ González, E., Martínez, V., Molina, T. & Montero, A. (2013). Factores familiares asociados al inicio sexual temprano en adolescentes consultantes en un centro de salud sexual y reproductiva en Santiago de Chile. Disponible en <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rmc/v141n3/art05.pdf>.

⁶⁹ Ministerio de Justicia - Gobierno de Chile. (2013). Justicia orienta a jóvenes respecto a los delitos sexuales y la responsabilidad penal. Disponible en http://www.minjusticia.gob.cl/n1283_17-05-2013.html.

autosuficiencia y faciliten su participación activa en la comunidad⁷⁰.

Es conocido el hecho que las adversidades en la niñez aumentan el riesgo de trastornos psiquiátricos en la adultez. Existe evidencia creciente que un grupo de factores de riesgo y protectores socioeconómicos y evolutivos influyen sobre el curso de enfermedades médicas y psiquiátricas posteriores. La gran meta de prevención es entregar herramientas que permitan crear un ambiente en el cual los niños, incluso los genéticamente vulnerables no sean expuestos a factores de riesgo o sean protegidos de sus efectos. Se ha demostrado que las intervenciones tempranas pueden prevenir o reducir la probabilidad de presentar dificultades a largo plazo⁷¹.

- **En qué situaciones se puede observar:** Cuando se observan indicadores emocionales y/o conductuales que se podrían asociar a trastornos del ánimo, de la conducta alimentaria, trauma y otros trastornos relacionados con factores de estrés, descontrol de impulsos. Es importante detectar tempranamente para derivar a salud mental cuando sea pertinente y así evitar que se agudice.

En todo el mundo, se estima que entre el 10% y el 20% de los adolescentes experimentan problemas de salud mental, sin embargo, estos siguen sin ser diagnosticados ni tratados adecuadamente. Los signos de mala salud mental pueden pasarse por alto por varias razones, como la falta de conocimiento o conciencia sobre la salud mental entre los trabajadores de la salud, o el estigma que les impide buscar ayuda.

Algunos NNA corren un mayor riesgo de tener problemas de salud mental por sus condiciones de vida, estigmatización, discriminación, exclusión, o falta de acceso a servicios y apoyo de calidad. Por otra parte, los NNA con problemas de salud mental son particularmente vulnerables a la exclusión social, la discriminación, la estigmatización (que afecta la disposición a buscar ayuda), las dificultades educativas, los comportamientos arriesgados, la mala salud física y las vulneraciones de derechos.

Los trastornos emocionales comúnmente surgen durante la adolescencia pudiendo experimentar irritabilidad excesiva, frustración o enojo. Los síntomas pueden superponerse en más de un trastorno emocional con cambios rápidos e inesperados en el estado de ánimo y los arrebatos emocionales. A nivel mundial, la depresión es la novena causa principal de enfermedad entre los NNA; la ansiedad es la octava causa principal. Los trastornos emocionales pueden ser profundamente incapacitantes para el funcionamiento de un NNA, afectando el trabajo escolar y la asistencia. Retirar o evitar a la familia, a los compañeros o a la comunidad puede exacerbar el aislamiento y la soledad. En el peor de los casos, la depresión puede conducir al suicidio⁷².

- **Dejaría de ser materia de OLN:** Cuando su estado de salud mental constituye un riesgo

⁷⁰ Yaksic, N. (2016). La protección del derecho a la salud mental de los niños privados de libertad en los sistemas de justicia criminal. Disponible en <https://www.unicef.org.ar/seminario2016/img/pdf/3-nicolas-espejo.pdf>.

⁷¹ De la Barra, F. (2009). Salud mental de niños y adolescentes. ¿Por qué es necesario investigar?. Disponible en https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-92272009000300001.

⁷² OMS. (2018). Salud mental del adolescente. Disponible en <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/adolescent-mental-health>.

para el bienestar biopsicosocial del NNA, siendo necesario articular la oferta de protección especializada a fin de garantizar el acceso a ejercer su derecho a la Salud. Por ejemplo: Si el diagnóstico en salud mental del NNA, está afectando considerablemente su vida cotidiana, no siendo visualizado por sus padres o adultos responsables, y/o no recibiendo la atención en salud que requieren, podría poner en riesgo la vida del NNA al no ser atendido oportunamente, vulnerándose además su derecho a la salud y a ser protegido⁷³.

- **¿Dónde derivar cuando se observa vulneración de derechos?:** Cuando la sintomatología responde a una vulneración de derechos, es importante despejar a qué nivel de complejidad corresponde; si esta es leve podría ser trabajada por OPD para evitar que afecte mayormente la vida del NNA. Si se constata que la sintomatología se asocia a una vulneración grave de derechos como una violación, se debe realizar la denuncia en las policías.

18.- NNA LGTBI/Indígena/Migrante o con Necesidades Especiales sin acceso a red o apoyo de la oferta programática.

- **En qué consiste:** NNA LGTBI, indígena, migrante o con necesidades especiales, que no está accediendo a la oferta programática que requiere o que está recibiendo un trato discriminatorio o de exclusión social. El paradigma transaccional del estrés conceptualiza la discriminación percibida como un estresor que puede tener consecuencias negativas para la salud mental y que supone el desarrollo de estrategias para hacerle frente⁷⁴.
- **En qué situaciones se puede observar:** Cuando se den situaciones referidas a lo siguiente: Los NNA con capacidades diversas deben soportar graves restricciones a su plena inclusión física y social en el contexto escolar, sanitario y público en general. En el marco de la ausencia de adecuaciones razonables a sus necesidades y particularidades propias, suelen ser invisibilizados y no contar con el apoyo necesario.

El derecho a la identidad como auto-identificación suele ser un aspecto negado o insuficientemente reconocido a los NNA LGTBI. En el marco de prácticas discriminatorias (incluso violentas) en su contra, este grupo NNA enfrenta profundos obstáculos institucionales y culturales para el libre despliegue de su propia identidad.

Los NNA indígenas también deben soportar importantes restricciones a sus derechos culturales colectivos e individuales. En el marco de su mayor vulnerabilidad frente a la pobreza y la violencia institucional, los NNA indígenas cuentan con un débil marco de garantías explícitas para la protección de sus derechos a protección especial, a la propia cultura, a una educación intercultural de calidad y a ser consultados en todas aquellas

⁷³ UNICEF. (2015). Convención sobre los derechos del niño. Disponible en http://www.unicef.cl/web/informes/derechos_nino/convencion.pdf.

⁷⁴ 52 Lahoz, S. & Forns, M. (2016). Discriminación percibida, afrontamiento y salud mental en migrantes peruanos en Santiago de Chile. Disponible en https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-69242016000100014&lng=en&nrm=iso&tlng=es.



materias que les afectan, a través de procedimientos especialmente diseñados al efecto⁷⁵.

- **Dejaría de ser materia de OLN:** Cuando las situaciones anteriormente descritas se convierten en una vulneración de derechos, por ejemplo: NNA que no quiere ser recibido en su establecimiento educacional por su identidad de género, esto se constituye como una vulneración de derecho.
- **¿Dónde derivar cuando se observa vulneración de derechos?:** Importante observar la complejidad de la vulneración, en la mayoría de los casos podría ser trabajado por la OPD, articulando el acceso del NNA a la oferta programática.

⁷⁵ UNICEF. (2015). Serie Los derechos de los niños, una orientación y un límite, N° 3 - "Igualdad y no discriminación de niños, niñas y adolescentes: necesidad de un sistema de garantías reforzadas". Disponible en <http://unicef.cl/web/wp-content/uploads/2015/06/3-Garantias-reforzadas-31.pdf>.

Anexo N° 8:

“Mapa de Oferta Comunal”

Oficina Local de la Niñez

El Mapa de Oferta es un instrumento que permite al Municipio identificar los servicios y prestaciones que se entregan en la comuna. La creación o actualización de este Mapa se realiza por el/la Coordinador/a de la OLN, con el apoyo de la Red. Llenar esta información es un paso imprescindible para las líneas de acción de la OLN, y específicamente para la gestión de casos, ya que las prestaciones que se identifiquen serán parte de las acciones propuestas para mitigar los factores de riesgo. En el Mapa se debe registrar la oferta financiada con recursos transferidos desde la administración central, como también aquella oferta creada y financiada por el municipio u organismos privados que operen en la comuna.

El Mapa contiene el nombre del programa, su descripción, su propósito y el sector responsable de su implementación. Los sectores son: salud; educación; protección social; protección especial; vivienda; trabajo; discapacidad; deporte; cultura, entre otros. Además, se deberá especificar en cuál(es) establecimiento(s) dentro de la comuna se imparte.

A continuación, se muestra un ejemplo de un programa con las variables que lo definen y que deben ser incluidas en el Mapa de Oferta Comunal

Programa

Nombre	Programa de Apoyo al Desarrollo Biopsicosocial
Descripción	Programa eje de Chile Crece Contigo que se implementa en los establecimientos de atención primaria de salud y maternidades del país, donde se fortalecen los cuidadores prenatales, se promueve una atención personalizada del parto y se fortalece la atención de los niños y niñas.
Propósito	Lograr un desarrollo integral de los niños y niñas en su primera infancia, mediante la consolidación de un sistema de protección integral para la primera infancia, de cobertura nacional y expresión comunal.
Población Objetivo	Niños y niñas entre 0 y 4 años de edad que se atienden en los servicios públicos de salud del país y las gestantes que realizan sus controles

	prenatales en los servicios públicos del país.
--	--

Adicionalmente, para cada programa se deben llenar los siguientes campos de información:

Duración (en meses)	
Cupos Programa	
Cupos Comunes programa	
Institución Responsable	
Sector	
Fuente de Financiamiento	
Programa disponible en la comuna	Si/No
Contacto Programa	
Contacto Comunal Programa	
Alertas Territoriales	

Adicionalmente, para cada programa y/o sus prestaciones se deberán completar los dispositivos en los que el NNA y su familia reciben la prestación o servicio, ya sean establecimientos de educación, salud, el municipio u otros dispositivos. Igualmente se deberán identificar responsables del programa y/o de la prestación del servicio de cada establecimiento. Estos responsables serán quienes deben responder sobre la provisión del servicio o prestación para mitigar los factores de riesgo que se presentan. Estos responsables deberán ser los Sectorialistas con acceso al SAN.



Establecimiento:

Lugar de Atención	Dirección	Indicaciones	Responsables	Acciones
Centro de Salud Familiar Enrique Dinstrans (N° 1)	Balmaceda #654, Rancagua			
Centro de Salud Familiar Juan Chiorrini (N° 5)	José Salas #222, Rancagua			

Finalmente, el Mapa de Oferta deberá permitir el registro de brechas de oferta. Estas brechas se pueden originar en los siguientes casos:

1. No existe la oferta de programas y/o prestaciones requerida a nivel comunal.
2. No existen cupos suficientes de oferta de programas y/o prestaciones requerida a nivel comunal.

Cuando se observa alguna de estas situaciones, el/la Gestor/a de Casos deberá ingresar esta información a la plataforma SAN, al momento de elaborar la propuesta de Plan de Acompañamiento Familiar (PAF). En forma mensual, el(a) Coordinador(a) de la OLN deberá sistematizar los cupos de oferta requeridos y no disponibles en la comuna e informarlos a la SEREMI de Desarrollo Social y a la Subsecretaría de la Niñez.



Anexo N° 9:

“Carta de Compromiso Comunidad”

Oficina Local de la Niñez

Mediante la presente, la comunidad representada por (nombre del representante) _____, en calidad de (cargo del representante) _____, Rut _____ se compromete a realizar un trabajo colaborativo con la Oficina Local de la Niñez de (comuna OLN) _____ para realizar un Diagnóstico Participativo y un Plan Estratégico Comunitario con el objetivo de fortalecer a la comunidad como co-responsable de promover los derechos de los niños, niñas y adolescente (NNA), la prevención de su vulneración y la protección de estos a través de una cultura de respeto y cuidado, con especial consideración en la participación de los NNA en su comunidad. Este trabajo será realizado por un/a profesional denominado/a “Gestor/a Comunitario/a” por un período de 11 meses. Para ello nos comprometemos a:

- Facilitar la instalación de la OLN, a través del/la Gestor/a Comunitario/a, en la comunidad, a través de la invitación, convocatoria, motivación y movilización de todos y todas sus integrantes.
- Apoyar al/la Gestor/a Comunitario/a de la OLN en la conformación del “Grupo de Acción”, identificando y levantando líderes comunitarios, promoviendo la inclusión de niños, niñas y adolescentes.
- Promover y motivar la participación activa de los NNA de la comunidad, generando espacios para expresar sus opiniones y que estas sean consideradas, así como también identificar y fortalecer liderazgos dentro de la población de niños, niñas y adolescentes.
- Facilitar, apoyar y participar de instancias de reunión en Mesas de Trabajo con la OLN y Asambleas Comunitarias para el desarrollo del Diagnóstico Participativo Comunitario.
- Apoyar al/la Gestor/a Comunitario/a y al Grupo de Acción en la planificación, elaboración y ejecución de todas las actividades del Diagnóstico Participativo Comunitario y Plan Estratégico Comunitario.
- Facilitar información de la comunidad que sirva como datos secundarios para orientar el Diagnóstico Participativo y el Plan Estratégico Comunitario.

La aceptación del presente documento, certifica nuestro compromiso como comunidad de participar de la Línea de Acción “Gestión Comunitaria” de la Oficina Local de la Niñez de (nombre del municipio) _____ junto con Ministerio de Desarrollo Social y Familia, a través de la Subsecretaría de la Niñez.

Nombre y firma
Representante de la comunidad

Nombre y firma
Profesional que suscribe

____ de _____ de _____



Anexo N° 10:

“Acta constitución Grupo de Acción”

Oficina Local de la Niñez

En (nombre de la comuna) _____, a ____ de _____ de 20__, siendo las ____ horas, en (lugar donde se celebra Asamblea Comunitaria) _____ ubicada en (dirección) _____ tiene lugar la reunión de constitución del Grupo de Acción formado por (cantidad) ____ adultos y (cantidad) ____ niños, niñas y adolescentes, integrantes de la comunidad.

El Grupo de Acción se define como una instancia de articulación que reúne a diversos actores presentes en la comunidad, sean estos representantes de organizaciones formales o no formales, dirigentes de organizaciones funcionales y territoriales, grupos colectivos o actores individuales del territorio, líderes reconocidos en la comunidad y niños, niñas y adolescentes (en función de su autonomía progresiva), representando la diversidad de la comunidad.

Tiene por objetivo liderar junto al/la Gestor/a Comunitario/a el proceso de Diagnóstico Participativo Comunitario (DPC) y el Plan Estratégico Comunitario (PEC), es por ello que sus integrantes se comprometen a:

- Promover en toda instancia la participación activa de los NNA, generando instancias para que puedan expresar su opinión y que esta sea considerada, así también, involucrando a los NNA otorgándoles responsabilidades según sus intereses y fortalezas.
- Apoyar al/la Gestor/a Comunitario/a e involucrarse activamente en las actividades de diseño, ejecución y evaluación del DPC y PEC.
- Realizar acciones en conjunto al/la Gestor/a Comunitario/a para convocar, invitar e involucrar a la comunidad a participar de las actividades planificadas para el desarrollo del DPC y PEC.
- Mantener informada a la comunidad respecto a los avances y desafíos del DPC y PEC, promoviendo la participación de todos y todas sus integrantes en las diferentes actividades asociadas.
- Generar comisiones de trabajo junto al/la Gestor/a Comunitario/a para organizar de manera más eficiente el desarrollo de todas las actividades asociadas al DPC y PEC.

La firma del presente documento, certifica nuestro compromiso como Grupo de Acción de participar de la Línea de Acción “Gestión Comunitaria” de la Oficina Local de la Niñez de (nombre del Municipio) _____ junto con el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, a través de la Subsecretaría de la Niñez.



A continuación se identifica a cada uno de sus integrantes⁷⁶:

Nombre	Rut	Edad	Correo electrónico	Celular	Firma

Nombre y firma

Gestor/a Comunitario/a

⁷⁶ Ingresar cuantos integrantes constituyan el grupo de acción.



Anexo N° 11:

“Acta de Reunión Asamblea Comunitaria”

Oficina Local de la Niñez

En (nombre de la comuna) _____ a ____ de ____ de 20__, siendo las ____ horas, en (lugar donde se celebra Asamblea Comunitaria) _____ ubicada en (dirección) _____ tiene lugar la Asamblea Comunitaria con los integrantes de la comunidad.

I. Asistencia:

- Asisten a Asamblea los integrantes de la comunidad (Adjuntar Lista de Asistencia, Anexo N° 11.1).
- Representantes de la Oficina Local de la Niñez: (nombre de Gestor/a Comunitario/a) _____ Gestor/a Comunitario/a⁷⁷.

II. Convocatoria:

Se deja constancia que para lograr la convocatoria a la Asamblea Comunitaria se informó a sus integrantes mediante llamados telefónicos, (incluir los mecanismos de difusión utilizados) _____ y _____.

III. Temas a tratar:

N°	Tema
1	
2	
3	Varios
4	Próxima Reunión

IV. Temas Tratados:

N°	Tema
1	

⁷⁷ Individualizar todos aquellos profesionales de la OLN que hayan asistido a cada Asamblea Comunitaria.

2	
3	Varios
4	Próxima Reunión

V. Acuerdos:

N°	Acuerdo	Responsable	Plazo
1			
2			
3			

VI. Votaciones:

¿Se realiza votación?	Si	No
-----------------------	----	----

Tema	Votos a Favor	Votos en Contra	Resultado

Nombre y firma
Representante de la comunidad

Nombre y firma
Representante Grupo de Acción

Nombre y firma
Gestor/a Comunitario OLN



Anexo 11.1:

“Listado de Asistencia Asamblea Comunitaria”

Oficina Local de la Niñez

Fecha	
Hora	
Lugar	

Nombre	Rut	Correo electrónico/ Teléfono	Firma



Anexo N° 12:

“Acta de Reunión Mesa de Trabajo Grupo de Acción”

Oficina Local de la Niñez

Fecha	
Lugar	

I. Asistentes:

Nombre	Representante de / Institución	Cargo	Firma

II. Temas a tratar:

N°	Tema	Propuesto por:
1		
2		
3		
4		
5		



III. Temas Tratados:

N°	Tema	Acuerdos	Responsable	Plazo
1				
2				
3				
4				

Nombre y firma

Representante de la comunidad

Nombre y firma

Gestor/a Comunitario/a



Anexo N° 13:

“Consentimiento informado de uso de información”

Oficina Local de la Niñez

En _____, a ____ de _____, de 20__

Yo (nombre completo), Cédula de Identidad N° _____ -__ autorizo en calidad de (titular/padre/madre/tutor legal) de _____, al Ministerio de Desarrollo Social y Familia, para que utilice, verifique y/o complemente administrativamente los datos entregados o recabados, de conformidad con la información con que cuenta, con la que puedan proveerle otros organismos públicos, con los datos que se consignan y con todos aquellos necesarios para la focalización de las prestaciones entregadas en el marco de las Oficinas Locales de la Niñez.

Asimismo, autorizo al Ministerio de Desarrollo Social y Familia, el tratamiento de toda esta información de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, y en las demás normas aplicables, además para los fines señalado en el artículo 4° del Decreto Supremo N°160, de 2007, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que aprueba el reglamento del Registro de Información Social.

.....

Firma
(Nombre Completo)

Cédula de Identidad N°



Anexo N° 13.1:

Konsantman enfòmè pou itilize nan done nan kad patisipasyon nan Biwo Anfans lokal la

Nan _____, kòm nan mwa _____, 20__

Mwen _____ (Non konplè), Kat Idantite N° _____ - ____ mwen otorize epi patisipe nan Pwogram biwo anfans lokal la nan Ministè Devlopman Sosyal ak Fanmi , mwen otorize kòm yon _____ (detantè, paren, manman, gadyen legal) nan _____ Kat Idantite N° _____ - ____, a Ministè Devlopman Sosyal ak Fanmi , konsa pou li itilize, verifeye oswa konplete administrativman done pèsonèl sansib oswa kolekte nan kad patisipasyon nou nan pilòt la, dapre enfòmasyon li genyen, yo ka bay lòt kò piblik, ak done yo ke yo anrejistre epi ak tout sa ki nesesè pou jesyon an ka ki apwopriye ki vize nan benefis yo delivre nan kad la nan biwo anfans lokal la .

Mwen otorize tou Ministè Devlopman Sosyal la, tretman tout enfòmasyon sa yo annakò avèk dispozisyon Lwa No. 19.628, sou pwoteksyon Lavi Prive, ak nan lòt estanda ki aplikab yo, tou pou rezon ki endike nan atik 4 nan Dekrè Siprèm No 160 nan 2007, Ministè Devlopman Sosyal la, ki apwouve règleman Rejis Enfòmasyon Sosyal la.

.....
Siyati
Non konplè
Kat Idantite N°

Anexo N° 14:

“Protocolo de Acción para Casos por Sospecha o Violencia Intrafamiliar”

Oficina Local de la Niñez

La violencia intrafamiliar es un problema de salud pública y en ocasiones un delito, cuyo abordaje integral cuenta con el marco jurídico para brindar la atención oportuna a las personas que la padecen. La violencia está basada en el aprendizaje de modelos de relación abusivas de poder, en inequidad y discriminación contruidos socialmente en la familia, la escuela, la comunidad y bajo la influencia de los medios de comunicación; por lo tanto es posible desaprender dichos modelos y sustituirlos por formas saludables de relación humana basadas en el respeto, el amor, la equidad, la solidaridad, etc. (Ministerio del Interior, 2010).

I. Objetivo.

Disponer de un protocolo que facilite la ejecución de acciones de detección, registro, intervención, acompañamiento y seguimiento de NNA, y/o sus familias, afectados por violencia intrafamiliar con énfasis en la prevención, la promoción de la salud y una vida libre de violencia en todas sus manifestaciones.

II. Definiciones.

a. Violencia en General:

Definida como toda acción que tiene dirección e intención de una persona realizada contra otra con la intención de causarle daño, infringirle dolor físico, psicológico, o ambos. Tiene como principal indicador la existencia de un desbalance en el ejercicio del poder entre las personas e implica la existencia real o simbólica de un “arriba y un abajo” en que el empleo de la fuerza y el abuso de poder constituye el método por excelencia para resolver los conflictos interpersonales, políticos, jurídicos y otros. Para ello se hace uso de diferentes mecanismos psicológicos, físicos y económicos dirigidos a provocar daño en las personas con la clara intención de someterla, doblegarla y anularla en su condición de ser humano con existencia propia. La violencia en cualquiera de sus manifestaciones es una violación a los Derechos Humanos de las personas.

b. Violencia de Género:

Es todo acto de violencia hacia las mujeres, niñas y adultas basadas en su género, que tiene como resultado posible o real daño físico, sexual o psicológico, incluidas las amenazas, la coerción o la privación arbitraria de la libertad, ya sea que ocurra en la vida pública o en la privada.

c. Violencia Intrafamiliar:

El acto u omisión en contra de la dignidad, libertad, igualdad o integridad física que consista en agredir o dañar de manera física, verbal, psicológica, económica o sexual a una persona, con la que exista o haya existido una relación de parentesco, matrimonio, concubinato o con la que se tenga una relación interpersonal análoga o aun no teniendo alguna de las calidades anteriores viva de manera permanente en el mismo domicilio del receptor.

d. Violencia Generacional:

Es una de las manifestaciones de violencia contra la niñez, adolescencia y personas de la tercera edad, en donde prevalece la visión, intereses y necesidades de las personas adultas o de quienes ostentan y abusan de su poder a través de la imposición y sometimiento mediante el uso de la fuerza física y/o psicológica. Afectando la vida de personas en pleno ejercicio de su vida productiva y reproductiva.

III. Indicadores de violencia.

a. Indicadores físicos:

Los indicadores físicos son frecuentemente más visibles, aparecen en forma de lesiones físicas, generalmente múltiples, hematomas, arañazos, mordeduras, quemaduras e irritaciones en la piel, marcas y cicatrices en el cuerpo, fracturas, dislocaciones, torceduras, movilidad y/o pérdida de los dientes. Si la víctima ha sido abusada sexualmente pueden presentar además enfermedades de transmisión sexual, irritaciones o hemorragias en la zona genital o anal y dificultad para caminar o sentarse, situación que es aún más evidente cuando el afectado es un niño, niña o adolescente.

b. Indicadores emocionales y conductuales:

Estos indicadores se presentan en forma de llanto, sentimientos de culpa o vergüenza, temor, tristeza, angustia, depresión, ansiedad, insomnio, irritabilidad, cambios de humor, olvidos o falta de concentración, confusión, desorientación y aislamiento, enfermedades como la anorexia y la bulimia, baja autoestima, afectividad indiscriminada, ideas o conductas suicidas. Una víctima de maltrato físico o emocional, convencida de que su caso no tiene solución, puede desarrollar mecanismos de defensa, inconscientes y mecánicos, para adaptarse a la situación y lograr su supervivencia. El reconocimiento de estos síntomas de violencia puede permitir la identificación, el tratamiento precoz y la prevención de problemas futuros, por lo que ante la menor aparición o sospecha de maltrato es imprescindible una investigación, si bien esta corresponde a las autoridades, todos podemos y debemos tomar ciertas medidas de reacción.

A través del discurso de las víctimas se pueden observar estos indicadores, y a su vez develar como se desarrolla la dinámica, en donde el/la agresor/a asume un rol autoritario e intenta controlar a la víctima, por medio del ejercicio de la violencia, quien a su vez asume un rol pasivo, el cual se va configurando como un espiral patológico que incluye emociones, cogniciones y comportamientos. Así es cómo la desesperanza, la baja autoestima, el miedo y las atribuciones sobre la violencia doméstica que contribuyen a su normalización y naturalización, se encuentran en la base del andamiaje que la perpetúa y la reproduce (Molina, Moreno, 2015).

IV. Procedimiento de acción

a. Inicio:

El procedimiento se inicia cuando por cualquier medio el personal de la OLN, o algún integrante de los equipos externos, tienen conocimiento o sospecha de un hecho constitutivo de violencia intrafamiliar. Adicionalmente, la solicitud de ayuda u orientación puede provenir tanto de quien ejerce violencia intrafamiliar, de quien es víctima, o de terceros que sean testigos de ello.

b. Conversación:

Se debe realizar en un espacio con privacidad, adecuada ventilación e iluminación; de forma que la persona se pueda sentir en un ambiente de confianza y de comunicación asertiva, y que le dé garantías de confidencialidad. Se recomienda una escucha empática, preguntar de forma directa utilizando expresiones de: ¿Cómo sucedieron? ¿Cuándo? ¿De qué manera? ¿Dónde? ¿Qué pasó? ¿Quién? Bajo ninguna circunstancia se debe dudar ni insinuar que está mintiendo. Es de crucial importancia validar la emoción de quien devela los hechos, brindando la contención y escucha necesaria, reforzando la decisión de manifestar que se está viviendo VIF, esto dado que en muchas oportunidades las víctimas se retractan de realizar las denuncias por temor a no tener ningún cambio positivo en su vida, o por el vínculo previo que pueda existir con el/la agresor/a.

Un principio central en este proceso es procurar expresamente no re-victimizar, ya que posteriormente deberá relatar los hechos ante los organismos de administración de justicia una vez que se judicialice el hecho.

Si quien reporta los hechos de VIF se encuentra acompañado por un NNA, se debe evaluar la pertinencia de que la conversación no se realice en su presencia, entendiendo que, si su etapa del desarrollo le permite comprender lo relatado, podría afectarle significativamente y producir revictimización.

El funcionario deberá orientar e informar a los NNA y/o familias afectadas por violencia intrafamiliar, acerca de los servicios a los que puede acceder para su atención y su protección, así como también realizar la derivación asistida desde la OLN a OPD y/o SERNAMEG para que puedan despejar la situación y presentar medida de protección a Tribunal de Familia si correspondiera.

Es importante que el profesional de la OLN que realice esta derivación, realice un seguimiento del caso a lo menos bimensualmente, hasta que exista el ingreso efectivo al programa al cual fue derivado. Es importante mantener coordinación constante con la institución a la cual se derivará el caso a fin de evitar la sobreintervención del grupo familiar.

En todos los casos anteriormente mencionados, el Coordinador de la OLN o el profesional que él/ella designe, deberá realizar también la derivación a Red Comunal ChCC.

Si un NNA es víctima de VIF, y manifiesta tener lesiones, o éstas son evidentes, el profesional que toma conocimiento del hecho realizará de forma inmediata la denuncia en Comisarías de Carabineros, Cuarteles de PDI o en las Fiscalías de todo el país, quienes deberán trasladar al NNA sin demora a un servicio hospitalario de urgencia. El profesional que acompañe este proceso debe



avisar inmediatamente al padre, madre y/o adulto responsable. Si se constata que quien ejerció el delito hacia el niño es quien ejerce su cuidado personal, se deberá pedir a Carabineros que llame al juez de turno de Tribunal de Familia de su territorio jurisdiccional para que decrete las medidas cautelares necesarias para garantizar que el niño no sea expuesto nuevamente a el/la agresor/a.

Al momento de realizar la denuncia en Carabineros, PDI, o Fiscalía, los profesionales de la OLN podrán entregar el domicilio y teléfono de la oficina, a fin de resguardar la integridad física y emocional de quien realice la denuncia.

c. Información y derivación:

Las OLN deben contar con material informativo y orientador acerca de los servicios de atención, datos de contacto del encargado/a, horarios, teléfonos y dirección de centros alternativos de atención de la violencia intrafamiliar y sexual existentes en el territorio local. Adicionalmente, los funcionarios de la OLN deben considerar la derivación de los NNA y/o sus familias víctimas de violencia intrafamiliar a estas instituciones u organizaciones.

Bibliografía

- a) Ministerio del Interior. (2010). *Protocolo de Atención para Casos de Violencia Intrafamiliar, Intendencia Regional de Atacama*. Recuperado de <http://www.intendenciaatacama.gov.cl/filesapp/Protocolo%20Atencion%20de%20VIF.pdf>.
- b) Molina, J., Moreno, J. (2015). Percepción de la experiencia de violencia doméstica en mujeres víctimas de maltrato de pareja. *Universitas Psychologica*, Vol. 14(3), 997-1008. Recuperado de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/view/6040>

Anexos N°15:

“Encuesta de Satisfacción”

Oficina Local de la Niñez

Con el objetivo de mejorar nuestra atención, la Subsecretaría de la Niñez ha desarrollado una serie de preguntas para conocer su opinión sobre las gestiones que la Oficina Local ha realizado para ayudarle a usted y a su familia, conocer su experiencia en el Programa y su percepción respecto a los cambios que podrían haberse generado luego de haber participado. Es importante mencionar que no solicitaremos datos personales y que sus respuestas son absolutamente confidenciales, por lo que su análisis sólo busca mejorar nuestra gestión como Equipo.

1. Relación con la Oficina Local de la Niñez. *Por favor **marque con X** su respuesta, identificando su nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones:*

Nivel de Acuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
I. Sobre línea de acción Gestión de Casos				
La Oficina cumple un importante rol en la gestión de servicios, prestaciones y beneficios para la comunidad.				
Oficinas como esta debiesen estar presentes en todo el país.				
El/la Gestor/a logró gestionar soluciones concretas a los problemas.				
La gestión que necesitábamos demoró el tiempo adecuado.				
II. Sobre línea de acción Terapia Familiar				
El/la Terapeuta brindó una atención transparente, cercana y personalizada.				
Las sesiones con otras familias fueron provechosas para nuestra terapia.				
El tiempo que dedicó el/la Terapeuta a mi familia fue el adecuado.				

III. Percepción de cambios producidos

Tengo más conocimiento sobre cómo acceder a los servicios, programas y beneficios que están disponibles en mi comuna.				
He logrado ver cambios positivos en mi familia, en relación al modo en el que nos relacionamos y a nuestro funcionamiento como núcleo.				

Observaciones. *Por favor **describa** cualquier observación o sugerencia que quiera hacer.*

_____de_____de_____

Anexo N° 15.1:

SONDAJ SATISFAKSYON POU BENEFISYÈ YO PWOGRAM Pilòt biwo anfans lokal la Jesyon Ka

Nan objektif pou amelyore atansyon nou an, Sekretarya anfans la te devlope yon seri de kesyon pou ka konnen opinyon ou sou etap sa yo ki biwo lokal la te fè pou ede ou ak fanmi ou, aprann sou eksperyans ou nan Pwogram lan ak pèsepsyon ou nan chanjman sa yo ki te kapab pwodwi apre sa. Li enpòtan mansyone ke nou pa pral mande done pèsònèl e ke repons ou yo se absoliman konfidansyèl, se konsa analiz yo sèlman ap chèche amelyore jesyon nou an kòm yon ekip.

1. *Satisfaksyon ak Pwogram Jesyon Ka: Tanpri make repons ou ak yon X, idantifye nivo ou nan akò ak deklarasyon sa yo:*

I. SOU JESYON KA				
NIVO AK	Trè dakò	Dakò	Ok	ò Dakò
1 Manadjè a ki te ale nan fanmi mwen eksplike klèman nou ki Jesyon Ka fèt lan, etap li yo ak rezilta yo espere.				
2 Plan Swen pou Fanmi (PSF), ki te dakò ant Manadjè a ak fanmi nou an, te devlope nan tan ki te planifye yo.				
3 Kote yo te dakò pou sesyon travay yo te konfòtab pou pale ak ase vi prive. Anplis de sa, make ak yon X kote yo te rankontre: <input type="checkbox"/> Adrès lakay ou. <input type="checkbox"/> Minisipalite a (meri) <input type="checkbox"/> Lòt, ki youn? <hr style="width: 20%; margin-left: 0;"/>				
4 Pèfòmans travay yo nan PSF la (te dakò ak Manadjè a), nou jere yo rezoud pwoblèm ke nou ansanm idantifye. Si PSF la pa t 'konsidere fè travay, make kare ki anba a ak X: <input type="checkbox"/> PA APLIKE.				
5 Antre nan sèvis ak benefis (referans jere nan Rezo a kominal pou Timoun), nou jere yo rezoud pwoblèm ke nou ansanm idantifye. Si PSF la pa konsidere referans yo, make kare ki anba a avèk X: <input type="checkbox"/> PA APLIKE.				
6 Kounye a mwen gen plis konesans sou kijan pou jwenn sèvis, pwogram ak benefis ki disponib nan komin mwen an.				
7 Biwo tankou sa a ta dwe prezan nan tout peyi a.				



2. *Remak: Tanpri dekri nenpòt kòmantè oswa sijesyon ou vle fè.*

_____ de _____ de _____



Anexo 16:

“Carta de Aceptación Terapia Familiar”

Oficina Local de la Niñez

Estimada Familia:

La Subsecretaría de la Niñez del Ministerio de Desarrollo Social y Familia y la Ilustre Municipalidad de _____ le invitan a participar de la línea de acción de Terapia Familiar de la Oficina Local de la Niñez. Este beneficio está destinado a contribuir al fortalecimiento de factores protectores de las familias para el mayor bienestar de niños, niñas y adolescentes, se orienta hacia el desarrollo y/o fortalecimiento de habilidades y capacidades personales y familiares susceptibles de ser potenciadas a través de una intervención de terapia familiar efectuada por un profesional denominado “Terapeuta Familiar” por un período de hasta 4 meses.

Mediante este acto se le informa acerca de las prestaciones a las que eventualmente podrían acceder al ser parte del Programa Oficina Local de la Niñez, en la medida en que usted y su familia cumplan con los requisitos para dicho acceso.

Del mismo modo, se da cuenta de los compromisos y derechos asociados a la participación de su grupo familiar en el servicio.

Derechos:

- Ser tratados con respeto y dignidad.
- Recibir acompañamiento psicosocial de acuerdo a la trayectoria definida en el Plan de Terapia Familiar, el cual se elabora en base a un diagnóstico participativo.
- Renunciar voluntariamente al servicio Fortaleciendo Familias de la Oficina Local de la Niñez, por medio de una carta que exprese su voluntad de renunciar, con los motivos correspondientes.

Compromisos:

- Mantener una actitud de respeto con el profesional que trabaje con su familia.
- Facilitar la participación de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo su cuidado en las actividades de Fortaleciendo Familias, respetando la voluntariedad de su participación.
- Participar en las distintas actividades asumidas en el Plan de Terapia Familiar.

La aceptación del presente documento, certifica su compromiso a participar de la intervención de Terapia Familiar de la Oficina Local de la Niñez del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, a



través de la Subsecretaría de la Niñez y la Ilustre Municipalidad de [COMUNA], y en este acto la persona declara conocer los derechos y compromisos asociados a su participación, por tanto:

Yo, _____,
RUN _____, domiciliado/a en _____

_____, firmo de manera voluntaria e informada la presente carta de compromiso, en representación de mi grupo familiar, mediante la cual aceptamos la invitación y nos comprometemos a participar la terapia familiar de la Oficina Local de la Niñez.

Integrantes del grupo familiar	RUN	Edad

.....

Nombre y firma o huella del
cuidador/a principal

.....

Nombre y firma o huella del
niño, niña o adolescente

.....

Nombre y firma del
profesional que suscribe

Fecha de suscripción de carta de compromiso:

_____ de _____ de _____



Anexo 17:

“Carta de Rechazo Terapia Familiar”

Oficina Local de la Niñez

Yo, _____

RUN _____, domiciliado/a en _____

en representación de mi familia, declaro que hemos tomado voluntariamente la decisión de no aceptar la invitación a participar de la intervención de terapia familiar “de la Oficina Local de la Niñez.

Esta decisión la hemos tomado como familia en pleno conocimiento de los potenciales beneficios de este servicio.

.....

Nombre y firma o huella del
cuidador/a principal

.....

Nombre y firma o huella del
niño, niña o adolescente

.....

Nombre y firma del
profesional que suscribe

Fecha de suscripción de carta de compromiso:

_____ de _____ de _____



Anexo 18:

“Carta de Renuncia Voluntaria Terapia Familiar”

Oficina Local de la Niñez

Yo, _____

RUN _____, domiciliado/a en _____

_____,
cuidador/a principal de _____

RUN _____, en representación de nuestra familia, declaro que hemos tomado voluntariamente la decisión de poner término a nuestra participación de la intervención de terapia familiar.

A través del presente documento manifiesto estar en conocimiento que, con nuestra renuncia voluntaria, dejaremos de recibir dicha atención.

.....

Nombre y firma o huella del
cuidador/a principal

.....

Nombre y firma o huella del
niño, niña o adolescente

.....

Nombre y firma del
profesional que suscribe

Fecha de suscripción de carta de compromiso:

_____ de _____ de _____