



Subsecretaría
de la Niñez

Gobierno de Chile

CHILE LO
HACEMOS
TODOS

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





Orientaciones Técnicas para la Implementación del piloto de la Oficina Local de la Niñez

Índice

Siglas.....	4
Presentación	5
Capítulo I Objetivos, Sujeto y Enfoques de la Oficina Local de la Niñez	9
1 Objetivos.....	9
2 Sujeto de Intervención.....	9
3 Enfoques Teóricos.....	9
Capítulo II Instalación de la Oficina Local de la Niñez	13
1 Estrategia de Intervención.....	13
2 Dependencia y ubicación en la orgánica municipal.....	14
3 Coordinación con el Programa de Fortalecimiento Municipal de Chile Crece Contigo.....	15
4 Coordinación con Oficina de Protección de Derechos.....	16
5 Organización interna de la OLN.....	17
6 Atribuciones y responsabilidades.....	20
Capítulo III Herramientas, Mecanismos y Productos de la OLN	21
1 Herramientas: Sistema de Alerta Niñez.....	21
2 Mecanismos: Red Comunal de Niñez.....	22
3 Productos de la OLN.....	24
Capítulo IV Identificación y priorización de los Niños, Niñas y Adolescentes y sus familias que ingresarán a la Oficina Local de la Niñez	27
Capítulo V Gestión de Casos	31
1 Etapas de la Gestión de Casos.....	32
1.1 Diagnóstico Integral.....	32
1.2 Elaboración y Ejecución del Plan de Atención Familiar.....	33
1.3 Evaluación y Cierre Plan de Atención Familiar.....	35
1.4 Seguimiento del Plan de Atención Familiar.....	35
Capítulo VI Fortaleciendo Familias	37
1 Derivación a Fortaleciendo Familias.....	38
2 Invitación.....	38
3 Diagnóstico.....	39
4 Plan de Terapia Familiar.....	39
5 Seguimiento y egreso.....	42
Capítulo VII Aspectos para la implementación de la OLN	45
1 Consideraciones para el espacio físico.....	45
2 Selección y contratación equipo OLN.....	46
3 Vínculos para la conformación de la Red.....	47
4 Asistencia Técnica.....	48
Bibliografía	53
Anexos	57

Siglas

ChCC:	Subsistema de Protección Integral a la Infancia “Chile Crece Contigo”
DAM:	Diagnóstico Ambulatorio
DIDECO:	Dirección de Desarrollo Comunitario
DIDESO:	Dirección de Desarrollo Social
EEDP:	Escala Evaluación de Desarrollo Psicomotor
NANEAS:	Niños y Adolescentes con Necesidades Especiales de Atención en Salud
NCFAS:	North Carolina Family Assessment Scale
NNA:	Niños, niñas y adolescentes
OLN u Oficina:	Oficina Local de la Niñez
OPD:	Oficina de Protección de Derechos
PAF:	Plan de Atención Familiar
PAT:	Plan de Asistencia Técnica para equipos OLN
PFM:	Programa de Fortalecimiento Municipal del Chile Crece Contigo
PTF:	Plan de Terapia Familiar
Red:	Red Comunal de Niñez
RSH:	Registro Social de Hogares
SAN o Plataforma:	Sistema de Alerta Niñez
SENAME:	Servicio Nacional de Menores
SIGEC:	Sistema de Gestión de Convenios
SUF:	Subsidio Familiar
TEPSI:	Test de Desarrollo Psicomotor.

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 el Ejecutivo estableció en la Política Nacional de Niñez y Adolescencia 2015-2025 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, lo que 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 instalación de la Oficina Local de la Niñez (OLN) será un proceso gradual. En su fase inicial busca **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.

Para ello, el modelo de gestión que propone la OLN se fundamenta en la articulación intersectorial, que desde los territorios pueda identificar alertas de vulnerabilidad, actuando de manera oportuna y pertinente ante factores de riesgo que puedan afectar el bienestar de los NNA a lo largo de sus trayectorias de vida. Desde aquí, se irá 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 el Programa releve y potencie las capacidades de las familias para desarrollar y/o fortalecer factores protectores de manera sostenible en el tiempo, así como también identifique la oferta (y sus brechas) necesaria para mitigar factores de riesgo que eventualmente podrían generar una vulneración.

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, orientación sexual, etc. Es por esto que la OLN se ubicará a nivel comunal con una mirada desde el enfoque de derechos del NNA, con el fin de 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.

El gobierno local cumplirá un rol crítico en el éxito de la OLN, y será misión del nivel regional y central generar las condiciones para avanzar hacia procesos de implementación que permitan aprendizajes y mejoras continuas. Esto exigirá al nivel nacional evitar toda redundancia en el diseño técnico y administrativo de sus programas, teniendo a la coordinación como una máxima en su operar. Asimismo, exigirá al nivel local 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 comenzará a instalar después de 11 años de implementación 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 identificación de alertas de vulnerabilidad, facilitando conocimiento y estrategias para el objetivo de la OLN, por lo que se considerará 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, comenzarán así un proceso conjunto en base al Principio de Coordinación del Estado. De esta forma se aprovecharán los aprendizajes del PFM para una mejor inserción de la OLN en el Sistema de Protección Social.

Durante el año 2019 se iniciará la instalación progresiva de la OLN, a partir de la implementación de un piloto en 12 comunas seleccionadas para estos fines mediante la construcción de un índice elaborado con la asistencia técnica del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el cual considera 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.

Estas orientaciones describen los procesos y tareas que involucran la implementación del **“Piloto de la Oficina Local de la Niñez”**.

En base a evaluaciones que acompañarán este proceso, esta etapa inicial deberá servir para identificar y generar aprendizajes, adaptaciones y mejoras que surjan en el proceso de implementación en base a los criterios de actuación señalados en el presente documento. Los resultados que se obtengan de la implementación y la evaluación de procesos de la fase piloto permitirán ajustar la pertinencia del diseño de la OLN a las necesidades y requerimientos locales e identificar los criterios y aspectos básicos para la escalabilidad y sostenibilidad de esta propuesta en el país. De esta forma, las Orientaciones Técnicas para las fases futuras se verán enriquecidas por las visiones y aportes de los niveles locales y regionales, de forma de reflejar las mejores prácticas y aprendizajes que surjan de la experiencia de implementación.

La implementación del piloto será acompañada por un Sistema de Evaluación Externa. El Banco Mundial apoyará el proceso de diseño y evaluará la implementación de la fase piloto, en tanto el PNUD realizará la evaluación de impacto de la estrategia de intervención basada en terapia familiar. El desarrollo de dicha estrategia contará con la asistencia técnica y supervisión del Instituto Chileno de Terapia Familiar. Finalmente, el Laboratorio de Innovación Pública de la P Universidad Católica de Chile, con el apoyo de UNICEF, elaborará una propuesta de Modelo de Gestión para la Oficina Local de la Niñez.

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

fundamental para su anclaje a la orgánica, los procesos y actores municipales. El tercer capítulo describe las **herramientas, mecanismos y productos de la OLN** que servirán a la implementación y consecución de sus líneas de acción.

El cuarto capítulo, aborda los mecanismos de **identificación y priorización de aquellos NNA** y sus familias que serán sujetos de atención de la OLN, mientras el quinto 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 el servicio de terapia familiar **“Fortaleciendo Familias”**.

Finalmente, el séptimo capítulo presenta las acciones necesarias para la puesta en marcha de la OLN abordando **aspectos para su implementación**.

Carol Bown Sepúlveda
Subsecretaria de la Niñez
Ministerio de Desarrollo Social

Capítulo I

Objetivos, Sujeto y Enfoques de la Oficina Local de la Niñez.

1. Objetivos

- **Objetivo General**

La Oficina Local de la Niñez tendrá 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**

- Gestionar el acceso a los servicios y prestaciones locales de niños, niñas y adolescentes y sus familias que los requieran, definiendo y fortaleciendo mecanismos de referencia y contrarreferencia, que le permitan a la red comunal de niñez articular en forma oportuna y pertinente, las prestaciones y servicios disponibles en el territorio.
- Gestionar la activación y resolución de alertas de vulnerabilidad, a través del “Sistema Alerta Niñez”, por parte de los prestadores de servicios.
- Fortalecer factores protectores al interior de la familia y mitigar factores de riesgo detectados, a través de una intervención denominada “Fortaleciendo Familias”.

2. Sujeto de Intervención

El sujeto de intervención corresponde a NNA desde la gestación hasta los 18 años y sus familias, que presentan factores de riesgo asociados a vulneraciones 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.

3. Enfoques Teóricos

En el siguiente apartado se describen los enfoques en base a los cuales se orientarán 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.

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 debiesen ser considerados en el diseño de políticas públicas u otros programas concernientes a la niñez y adolescencia.

En primera instancia, las OLN actuarán 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 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 atenderá, 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 tengan en consideración 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 deberán 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 deberán ser respetados en todos los ámbitos de diseño y funcionamiento de las OLN, con el fin de generar cambios favorables en aquellas familias que presentan factores de riesgo. Para lo anterior, se vuelve fundamental la coordinación intersectorial entre los diferentes organismos que se encuentren relacionados con las oficinas.

Por otra parte, el **enfoque de curso de vida** comprende que las personas presentan características y necesidades diferentes en cada etapa 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, reconociendo y potenciando las ventanas de oportunidad que no sólo se generan en la primera infancia, sino también durante toda la niñez y la adolescencia.

A través de este enfoque y con un objetivo preventivo, las OLN ponen su foco en la niñez y adolescencia, entendiendo que esta etapa es primordial para el desarrollo del sujeto a corto, mediano y largo plazo y porque además dependen de otros para su desarrollo. Para esto, el abordaje del sistema familiar en toda su complejidad resulta esencial, 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.

El **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. En base a este, 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. 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 apunta a promover un ambiente, tanto familiar como contextual/comunitario, que promueva el desarrollo pleno del niño, niña y adolescente de manera integral.

El **enfoque de fortalezas** 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, permitiendo reconocer y utilizar sus recursos disponibles, fortaleciendo sus habilidades y herramientas como familia, padres, madres o cuidadores, favoreciendo un funcionamiento familiar que potencie a cada uno de sus miembros. Específicamente, este enfoque dialoga directamente con el servicio de Terapia Familiar “Fortaleciendo Familias”, en que los terapeutas de la OLN deberán establecer relaciones simétricas con las familias, siendo capaces de identificar cuáles son sus expectativas e intereses, abordando aquellas situaciones que para las familias signifiquen una problemática a ser atendida. Para esto, se deben identificar las fortalezas inherentes de las familias o factores protectores, con el objetivo de potenciarlos a través del trabajo en conjunto.

El **enfoque de género** 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.

La aplicación de este enfoque tiene como objetivo el cuestionamiento y visibilización 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 coparentalidad como una de las variables a tener en cuenta.

El **enfoque intercultural** 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 poblaciones indígenas y migrantes sean pertinentes culturalmente, considerando que se encuentran en una relación de desigualdad con los no indígenas y nacionales, respectivamente.

Teniendo esto en cuenta, es esencial que los programas sociales que tengan este enfoque sean diseñados y ejecutados reconociendo la identidad cultural de los NNA y sus familias, además de sus vivencias, trayectorias, vínculos significativos y la forma en que estos/as se han integrado en nuevos territorios y contextos.

Por último, el **enfoque inclusivo de discapacidad** tiene en su centro el deber del Estado de garantizar los derechos de todas las personas para un desarrollo integral que permita su participación plena en la sociedad, incorporando en esta labor la mirada de las necesidades especiales de atención que puedan estar presentes en los individuos. 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, donde la responsabilidad de incluirse ya no es exclusiva de la persona sino que debe promoverse también desde la comunidad y el Estado.

Capítulo II

Instalación de la Oficina Local de la Niñez.

1. Estrategia de Intervención

La Oficina Local de la Niñez, en su visión futura, se entenderá como el dispositivo de protección administrativa, ejecutado por los Municipios, 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 las acciones referidas a niñez y familia en la comuna, lo cual implica considerar 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 tendrá el objetivo de promover el goce efectivo de derechos de los NNA a través de la prevención de situaciones de vulneración, para así lograr el máximo despliegue de sus potencialidades y capacidades, potenciando factores protectores en las familias para resguardar su desarrollo integral, interviniendo de manera oportuna antes que se genere una vulneración de derechos.

La OLN estará compuesta por un/a Coordinador/a General, Gestores de Casos y Terapeutas Familiares.

El equipo OLN contará con la Plataforma del **“Sistema de Alerta Niñez”** (en adelante “Plataforma” o “SAN”), que permitirá focalizar la atención a los NNA que más lo requieran, en base a alertas de vulnerabilidad identificadas mediante distintas fuentes.

Tanto el equipo de la OLN como los sectorialistas que accedan al SAN deberán suscribir un Acuerdo de Confidencialidad del uso de la información.

Para cumplir sus objetivos, la **OLN tomará 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, denominada “Red Comunal de Niñez”** (en adelante “la Red”), estará compuesta a su vez por una Red Básica y una Ampliada tal como hasta ahora se ha implementado a través del Programa de Fortalecimiento Municipal del ChCC. Esta red será liderada por el Coordinador/a General de la OLN y estará compuesta por profesionales de distintos sectores (sectorialistas) de instituciones presentes en el territorio.

Para una correcta articulación, la Red deberá establecer como producto un Plan de Trabajo Anual y un Mapa de Oferta que identifique la disponibilidad de oferta en el territorio para una gestión eficiente de los casos en la red de protección social. Además, identificará las brechas de oferta para el goce

1 Ver Anexo N° 1 “Formato Acuerdo de Confidencialidad para el uso de la Plataforma del Sistema de Alerta Niñez”.

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.

De esta manera, la OLN se configura como un dispositivo que, desde un enfoque de prevención, desarrollará gestión de aquellos casos de NNA que presenten factores de riesgo asociados a alertas de vulnerabilidad, los cuales se identificarán 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, serán clasificadas según criterios de priorización, permitiendo establecer un orden en el que se atenderán los casos. Los casos priorizados serán analizados mediante un **Diagnóstico del caso**, para lo cual se utilizará el instrumento llamado NCFAS-G o bien el instrumento que lo reemplace, que permita conocer las características del NNA y su familia e identificar las respuestas que requiere. A partir del diagnóstico, se definirá un Plan de Atención Familiar que contempla el establecimiento de acciones y su intensidad, asociadas a plazos que deberá contemplar el Gestor de Casos para mitigar los factores de riesgo presentes.

Por otra parte, la gestión de los casos se reforzará con un servicio de terapia familiar denominado **“Fortaleciendo Familias”**, el cual se pondrá a disposición de las familias que lo requieran. Este servicio consiste en una intervención en torno a temáticas de funcionamiento familiar, como dinámica, vínculos, relaciones y roles, con el fin de potenciar factores protectores que estén presentes en el núcleo de cuidado del NNA y que permitan prevenir riesgos de vulneración de derechos.

Para estos efectos la OLN deberá contar con un diseño organizacional que favorezca el cumplimiento de sus objetivos, y promueva la comunicación efectiva con y entre sectorialistas que disponen oferta para mitigar factores de riesgo.

2. Dependencia y ubicación en la orgánica municipal

Se ha definido que en este diseño piloto, la OLN se constituya dentro de la orgánica municipal, considerando que es la unidad de administración del Estado más cercana a los NNA y sus familias, debido a la importancia que cobra la coordinación intersectorial desde los territorios para la identificación de alertas de vulnerabilidad y la provisión de respuestas integrales.

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.

Sobre las oportunidades y ventajas vistas en la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, si bien no existe una referencia específica a los temas de niñez, el sentido de la norma es lo suficientemente amplio como para permitir el despliegue de estas iniciativas a partir de la DIDECO. En la actualidad, 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 articula las prestaciones y servicios dirigidos a los NNA, lo que implica reorganizar las instancias de coordinación que existen en los territorios. La incorporación de la OLN no debiese resultar en crear 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 aquellas municipalidades que adhieran a esta iniciativa y que cuenten con un dispositivo de esta naturaleza, deberán 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 utilizará los instrumentos de gestión que ya existen en los territorios 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 requiere la incorporación de 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 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 implemente el Piloto, **la municipalidad debe propender a que exista una sola Red y un único Mapa de Oferta, evitando la duplicación de funciones y tareas.**

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

La incorporación de la OLN en los territorios recoge los aprendizajes que ya existen en materia de articulación y gestión en el espacio local. Es por ello que, durante la implementación del piloto de la OLN deberá primar la búsqueda constante de complementariedad, articulación e integración, tanto a nivel programático como a nivel de la gestión con el PFM, y evitar así cualquier clase de duplicidades.

En aquellas comunas que ejecuten el Piloto de la OLN y a su vez el PFM, el Municipio deberá destinar **un solo profesional que cumpla las funciones de Coordinador/a General de la OLN y Coordinador Comunal de Chile Crece Contigo.** Al respecto, el Municipio deberá privilegiar que el actual Coordinador de Chile Crece Contigo asuma el cargo de Coordinador/a General de la OLN, sólo en el caso que dicho profesional cumpla con el perfil de cargo descrito en las presentes Orientaciones Técnicas.

Así mismo, el/la Coordinador/a de la OLN tendrá la responsabilidad de elaborar el Plan de Trabajo y el Mapa de Oferta, descritos más abajo, con la colaboración de la Red Comunal de Niñez. Dicha Red se constituirá a partir de la Red Local de Chile Crece Contigo existente en la comuna.

En las comunas en donde coexista el Piloto y el PFM, se implementará como único modelo de gestión de casos, aquel establecido por la OLN, descrito en el capítulo V y desarrollado en detalle en el **“Documento de Apoyo para la Gestión de Casos”.**

Por otro lado, el/la Coordinador/a tendrá la responsabilidad de monitorear que 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. Para lo anterior, se cuenta con el documento de “Orientaciones técnicas para la Coordinación entre el Sistema de Protección Integral a la Infancia Chile Crece Contigo y el Servicio Nacional de Menores” y deberá dar continuidad al “Plan de aseguramiento de prestaciones Chile Crece Contigo para niños(as) entre 0 y 4 años en Residencias de SENAME”.

4. Coordinación con Oficina de Protección de Derechos

En su visión de futuro, la Oficina Local de la Niñez articulará la oferta destinada a los NNA, en materia de promoción, prevención y protección, incluyendo la oferta especializada y provista por las Oficinas de Protección de Derechos (OPD).

Dentro de un continuo de protección integral donde 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 espera que las OPD puedan realizar diagnósticos especializados en aquellos lugares donde no hay Diagnóstico Ambulatorio (DAM), entregar acompañamiento a los NNA y familias que tienen casos judicializados, y realizar intervenciones a casos de vulneración de derechos de baja y mediana complejidad, en los casos que corresponda o bien en aquellos territorios donde no existe otra oferta más adecuada.

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. Así también, **aquellas OPD que actualmente trabajen en participación, promoción y prevención general, seguirán realizando tales funciones**. Por otro lado, en el caso que la OLN identifique NNA con vulneración de derechos, se realizará la derivación correspondiente, según los flujos de referencia y contrarreferencia definidos por la Red Comunal de Niñez, según Documento de Apoyo para la Gestión de Casos.

Por lo anterior, la coordinación constante entre ambos dispositivos es fundamental para darle fluidez a la protección integral.

Reconociendo su experiencia desde el territorio en materia de protección de derechos, la OPD se identifica como un actor relevante a nivel local para la instalación de la OLN. Por tanto, dentro de las primeras acciones que deberá desarrollar el Coordinador/a General de la OLN será establecer sus conexiones para convocar y vincular 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**.

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

5. Organización interna de la OLN

5.1 Estructura Funcional de la OLN

La OLN será liderada por un **Coordinador/a General**, que tendrá a su cargo un equipo de **Gestores de Caso** quienes acompañarán al NNA y su familia en su trayectoria por el Sistema de Protección Social para mitigar factores de riesgo. Así también, contará con un equipo de **Terapeutas Familiares** que trabajarán con familias que requieran de una intervención en su dinámica relacional, para fortalecer factores protectores.

Los procesos de la OLN deberán 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

- **Coordinador/a General de la OLN**

El Coordinador/a tiene el rol de liderar la instalación e 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 gestionar la nómina de NNA que ingresarán a la OLN y liderar la consecución de los procesos y productos de la Oficina, en especial generar las condiciones para la coordinación y 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 podrá 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 "Coordinador/a de la OLN"

- Liderar la instalación e implementación 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 la nómina de NNA que ingresarán a la OLN, distribuyendo los casos 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.
- Gestionar el equipo de trabajo compuesto por gestores de casos y terapeutas familiares.

- Monitorear periódicamente las alertas de vulnerabilidad y la gestión de casos correspondientes a su territorio, a través del SAN.
- Generar acuerdos y soluciones a necesidades que presente un grupo amplio de beneficiarios, de modo de optimizar las gestiones.
- Monitorear que los niños y niñas entre 0 y 9 años y gestantes adolescentes 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.

Para ello, quien ejerza el cargo de Coordinador/a deberá ser un profesional del área social, de preferencia trabajador social, con experiencia comprobable en cargos de coordinación y manejo de equipos de al menos 3 años, 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 equipo².

- **Gestor de Casos**

El rol del Gestor 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 derivación y coordinación a realizar en la Red, para el cumplimiento de los resultados acordados con la familia.

Para lograr lo anterior el Gestor 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.

Funciones del ‘Gestor de Casos’

- Realizar un diagnóstico de cada caso asignado, mediante un instrumento dispuesto para ello.
- Elaborar Plan de Atención Familiar a los casos que le fueron asignados.
- Monitorear y hacer seguimiento a 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.
- Identificar y comunicar al Coordinador las brechas de oferta de servicios o prestaciones disponibles en el territorio.

Los gestores de caso deberán ser profesionales del área social, preferentemente trabajadores sociales o psicólogos, con experiencia en el ámbito municipal y con un conocimiento deseable de la oferta de servicios y prestaciones públicas. Es de especial relevancia que cuente con habilidades laborales y

² La especificación completa de los requisitos con que debe contar el Coordinador/ General aparecen detallados en el Anexo N° 2 “Perfil de Cargo Coordinador/a General de la Oficina Local de la Niñez”.

personales que permitan la generación de relaciones colaborativas con la familia, y trabajo en equipo³.

- **Terapeuta Familiar**

Este profesional tendrá el rol de implementar el Servicio de Terapia Familiar “Fortaleciendo Familias” de la OLN. Su objetivo será realizar una intervención de terapia familiar con aquellas familias que requieran apoyo para modificar los circuitos relacionales que potencian, rigidizan e intensifican los problemas y sus efectos, a la vez que fomentar los circuitos relacionales que permiten interrumpir, disminuir o inhibir los efectos de estos problemas y favorecer los factores protectores.

El terapeuta familiar tendrá como tarea generar un diagnóstico participativo, con el que posteriormente elaborará un Plan de Terapia Familiar, validado por la familia. Al finalizar la intervención, realizará un cierre y retroalimentación del proceso junto al NNA y su familia.

La recomendación del Instituto Chileno de Terapia Familiar es que cada terapeuta debiese trabajar como máximo 22 horas semanales en la Oficina, con una carga laboral que no exceda los 13 casos⁴. 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.

Asimismo, el lugar, día y horario en el que se realizarán las intervenciones deberán 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 requerimientos⁵.

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 con familias sea un psicólogo con formación en esta especialidad 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.

Funciones del ‘Terapeuta familiar’

- Invitar a las familias al servicio de Terapia Familiar.
- Elaborar el diagnóstico participativo junto con las familias.
- Elaborar el plan de terapia familiar con la participación de la familia.
- Ejecutar el plan de terapia familiar, realizando sesiones familiares y sesiones multifamiliares.
- Registrar los procesos de intervención en el SAN.
- Realizar evaluación de los resultados del plan de acompañamiento familiar.
- Realizar seguimiento de la familia.

3 La especificación completa de los requisitos con que debe contar el Gestor de Casos aparecen detallados en el Anexo N° 3 “Perfil de Cargo Gestor de Caso de la Oficina Local de la Niñez”.

4 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.

5 Para mayor precisión respecto a la metodología de intervención, ver “Manual de trabajo del Terapeuta Familiar OLN”.

El terapeuta deberá tener al menos 3 años de experiencia en trabajo clínico sistémico familiar, y con experiencia en intervención psicosocial que incluya trabajo en terreno con otras organizaciones de la comunidad (trabajo en red) y atención domiciliaria⁶.

6. Atribuciones y responsabilidades

Adicionalmente al equipo descrito de la OLN, se identifica el rol de los **sectorialistas, quienes corresponden a profesionales o técnicos que participan de la provisión de servicios, bienes o prestaciones a los NNA y su grupo familiar, y que participan de la Red Comunal de Niñez.**

Para la ejecución de las acciones de la OLN, el sectorialista tendrá dos funciones, por un lado será el responsable de activar alertas territoriales en la Plataforma, con el objetivo de hacer referencia del NNA y su familia a la OLN; y por otro deberá proveer de servicios u oferta a aquellos NNA derivados por la OLN, para la generación de acciones que mitiguen factores de riesgo.

Para el cumplimiento de los objetivos de la OLN en relación a la coordinación y articulación de servicios, se requiere la identificación y otorgamiento de responsabilidades y atribuciones específicas, tanto para el/la Coordinador/a de la Oficina como para los sectorialistas.

Las responsabilidades de los sectorialistas son:

- a. Participar de las instancias de reunión de la red básica y ampliada según calendario anual establecido por el Coordinador/a de la OLN.
- b. Otorgar insumos para el desarrollo de un Plan de Trabajo Anual de la OLN.
- c. Otorgar información que permita la construcción y actualización de un Mapa de Oferta de servicios existente a nivel local.
- d. Diseñar protocolos de referencia y contrarreferencia.
- e. Generar y mitigar las alertas de vulnerabilidad.

Del mismo modo la OLN, a través de su Coordinador/a debe tener las atribuciones y responsabilidades de:

- a. Constituir y convocar periódicamente a una red básica y una red ampliada de instituciones, representada por sus actores claves a nivel decisional, en reuniones que tengan por objetivo definir acuerdos para la coordinación y la articulación de los servicios.
- b. Solicitar información acerca del acceso, adherencia y egreso, si correspondiere, de los NNA y sus familias a los servicios y prestaciones provistos a nivel local.
- c. Solicitar la priorización de la atención o acceso de los NNA y sus familias a un servicio o prestación, según su nivel de urgencia, mientras cumpla con los requisitos de acceso al mismo.
- d. Monitorear el acceso de los NNA y sus familias a los servicios y prestaciones provistos a nivel local.

⁶ La especificación completa de los requisitos con que debe contar el Terapeuta Familiar aparecen detallados en el Anexo N° 4, "Perfil de Cargo del Terapeuta Familiar Fortaleciendo Familias".

Capítulo III

Herramientas, Mecanismos y Productos de la OLN.

Para mitigar factores de riesgo y dar respuesta a las alertas a través de las líneas de acción definidas, el Coordinador/a y su equipo contarán con el Sistema de Alerta Niñez como herramienta 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 pondrá a disposición del Municipio que ejecuta la OLN la plataforma informática denominada “Sistema de Alerta Niñez” (SAN) destinada a la prevención y detección de alertas de vulnerabilidad, junto con la gestión de las respuestas desplegadas ante dicha detección. Este Sistema contiene un instrumento de focalización e información de contexto en una plataforma de gestión que permitirá identificar a los NNA con índice de mayor riesgo, así como también registrar las acciones vinculadas con la gestión del caso y las intervenciones familiares que se realicen en el contexto de la OLN. Este Sistema permitirá la elaboración de Reportes y además, 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.

Además, la plataforma tendrá como objetivo servir de repositorio de datos en relación a la provisión de servicios a los que han accedido los NNA y sus familias, permitiendo también la comunicación con los sectorialistas (salud, educación, trabajo, discapacidad, entre otros) en lo que refiera a la gestión de alertas de vulnerabilidad y las consecuentes acciones de mitigación.

Inicialmente, la detección de factores de riesgo se realizará por parte de estos sectorialistas, quienes identificarán alertas observadas en los territorios, en base a criterios establecidos por la Subsecretaría de la Niñez.

Los usuarios de este sistema serán los profesionales de la OLN y sectorialistas que provean servicios a los NNA y sus familias, los que deberán entregar información consistente y oportuna, resguardando siempre la confidencialidad de los datos personales y sensibles, tal como se establece en la legislación vigente.

Este Sistema permitirá además cuantificar la brecha existente entre las necesidades de los NNA y sus familias y la disponibilidad de servicios a nivel local para responder con la urgencia y pertinencia a las alertas⁷.

Cabe señalar que para la instalación del Piloto OLN se utilizará como base la información contenida en el Sistema de Registro, Derivación y Monitoreo del Subsistema Chile Crece Contigo, para realizar la coordinación y supervisión de las acciones de acompañamiento y seguimiento a la trayectoria del desarrollo integral de los niños y niñas.

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

2. Mecanismos: Red Comunal de Niñez

Se entenderá por red un sistema de relación y comunicación donde los diferentes actores, personas o grupos, ponen a disposición sus capacidades y competencias de manera activa con el fin de dar soluciones concretas a las problemáticas de las cuales se hacen cargo (Banco Mundial, 2015; Ministerio Desarrollo Social, 2015).

Para que las redes se orienten a la consecución de los resultados esperados se requiere de acciones de gestión, así la Red puede operar de forma apropiada y pertinente a las características de cada territorio, maximizando el uso de la oferta disponible para el logro de sus objetivos, en este caso, la resolución de alertas de riesgo de vulneración en niños, niñas y adolescentes. Esta gestión implica:

- a. Articular, coordinar y monitorear el funcionamiento de la oferta pública que sirve de soporte a las intervenciones sociales que se realicen.
- b. Intencionar que los sectorialistas que tienen funciones y responsabilidades definidas en el modelo de gestión, cumplan oportunamente con sus compromisos.
- c. Generar estrategias de apoyo para que los actores locales puedan cumplir con eficacia sus tareas, a favor de los objetivos del funcionamiento de la red.

La OLN contará con una “Red Comunal de Niñez” que se conformará a partir de la Red de Chile Crece Contigo ya existente a nivel local, extendiendo su acción desde la gestación hasta los 18 años. Esta red extendida, estará compuesta a su vez por una Red Básica y una Ampliada, tal como hasta ahora se ha implementado a través del Programa de Fortalecimiento Municipal del ChCC.

Los integrantes de la Red, denominados sectorialistas, se deberán reunir periódicamente para generar acuerdos que culminen en el acceso oportuno a servicios y prestaciones de los NNA y sus familias. Para esto es fundamental que la Red Comunal de Niñez desarrolle vinculaciones de alta intensidad relacional a través de la toma de decisiones y planificación conjunta donde se acuerden visiones, estrategias y metas en común, que trasciendan el mero traspaso de información o el uso de recursos operacionales compartidos entre servicios.

A continuación, se profundizará en las funciones de la Red y sus actores:

- **Redes comunales básica y ampliada**

El trabajo articulado de la Red será la metodología de articulación de la OLN con los demás servicios y prestaciones públicas que puedan mitigar factores de riesgo presentes en los NNA y sus familias. En ella participan aquellos sectorialistas que se vinculan a los prestadores locales de servicios dirigidos a los NNA y sus familias.

La red básica deberá estar integrada por sectorialistas que se desempeñen en el nivel de la gestión de programas y/o servicios que tengan el alcance decisonal para definir y acordar flujos de atención que sean implementados por los proveedores de servicios. Esta instancia será esencial para definir los parámetros básicos de operación, que se reflejarán en flujogramas de referencia y contrarreferencia, el Plan de Trabajo y el Mapa de Oferta Comunal. Además deberá resolver los obstáculos o implementar mejoras a estos flujos de trabajo, que se vayan desprendiendo de la implementación de los acuerdos de coordinación.

La red básica deberá estar compuesta por representantes comunales que por su cobertura e intensidad de provisión de servicios debe establecer una relación permanente y muy frecuente, a saber: salud, educación, protección especializada y protección social.

La red ampliada, por su parte, incluye al resto de los servicios municipales tales como estratificación, discapacidad, empleo, vivienda, y otros, que puedan otorgar servicios y prestaciones a los NNA y sus familias. En base a esto, es relevante que participen no sólo funcionarios a nivel de la gestión sino también sectorialistas cuya experiencia permita mejorar los flujos de trabajo. También podrán participar de esta red aquellos organismos privados y de la sociedad civil (fundaciones, centros de alumnos, centros de padres, etc.) que proveen servicios y prestaciones a la comunidad local en materias de niñez y adolescencia.

Las redes básica y ampliada serán responsables de implementar conjuntamente una **cadena de servicios complementarios entre sí**, con el objetivo de alcanzar resultados en el desarrollo en los NNA. Para esto, cada sector deberá poner a disposición los recursos, sectorialistas, servicios y prestaciones, así como también compartir sus dudas y limitaciones para el logro de un objetivo común. Se espera que se genere una forma de trabajo colaborativa a través de estas redes y también en interacción con los otros niveles de la administración del Estado, de manera que se produzca una sinergia de conocimientos y se posibilite la entrega de prestaciones que apunten a lograr intervenciones integrales. En caso contrario, se generarán intervenciones desconectadas intersectorialmente, pudiéndose dar una sobre intervención o un retraso a la resolución de una alerta.

La red básica y ampliada

- ✓ Es la responsable de diseñar protocolos de actuación y coordinación a disposición de los gestores de caso que la ponen en marcha.
- ✓ Dispone la información sobre servicios y prestaciones que cada institución ofrece y toma decisiones (teniendo en cuenta a los otros servicios) respecto a la gestión prioritaria de casos.
- ✓ Debe acordar flujogramas de referencia y contrarreferencia, diseñando protocolos de actuación y derivación, y estableciendo plazos para la consecución de acciones.

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.

• **Reuniones de red**

Las reuniones de Red deberán realizarse con una frecuencia que contemple al menos una sesión mensual, siendo convocada por el Coordinador/a General de la OLN. Estas reuniones deberán ser agendadas con una anticipación de al menos un mes y deberán asistir aquellos integrantes de la red básica y/o ampliada o actores relacionados con el objetivo de la reunión. Su planificación deberá ser parte del Plan de Trabajo Anual de la red.

El propósito de estas reuniones debe ser la consecución de las siguientes actividades como mínimo:

- a. Entregar insumos para el diseño del Plan de Trabajo Anual, así también, monitorear su implementación.
- b. Diseñar y mejorar flujogramas de referencia y contrarreferencia, definiendo protocolos de actuación y coordinación para la gestión efectiva de los casos, estableciendo responsables y plazos para su resolución.
- c. Construir o actualizar el Mapa de Oferta Comunal de servicios y prestaciones dirigidos a la niñez.
- d. Realizar análisis de casos que permita dar una respuesta integrada a casos complejos que requieren del despliegue de prestaciones integrales y prioritarias.
- e. Levantar brechas de acceso a la oferta local y proponer soluciones atingentes a la realidad de la comuna.
- f. Planificar y acordar las capacitaciones establecidas en el PFM.

La asistencia a las reuniones de red debe ser prioritaria para los integrantes nominados de las instancias básica y ampliada. Estos deberán mantener una constancia de asistencia y evitar el envío de reemplazantes, salvo casos de fuerza mayor. Las reuniones deberán tener acta electrónica identificando con claridad los asistentes, acuerdos, plazos y responsables.

3. Productos de la OLN

3.1 Plan de Trabajo Comunal

El Coordinador/a de la OLN, con la colaboración de la Red Comunal de Niñez deberá elaborar un Plan de Trabajo Anual, el que deberá describir todas las acciones a realizar para el logro del objetivo del Programa. Para su elaboración se deberá coordinar con el PFM del ChCC, abordando los siguientes contenidos:

- a. Planificación de reuniones de la Red Comunal de Niñez.
- b. Análisis de principales brechas de Servicios y Prestaciones en la comuna.
- c. Protocolos para referencia y contrareferencia para la gestión de casos.
- d. Planificación de la gestión de casos.
- e. Planificación de la intervención especializada en terapia familiar.
- f. Plan de gestión de medios y participación en instancias de difusión.
- g. Capacitación a los actores de la Red Comunal de Niñez.
- 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 del primer mes 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.

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

Este debe ser registrado en el Sistema de Alerta Niñez y es el paso previo al funcionamiento de la línea de acción de Gestión de Casos, ya que los servicios y prestaciones que se identifiquen serán las acciones que mitiguen las alertas de vulnerabilidad, identificadas desde los territorios. Para ello, el Mapa deberá 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 encontrará pre-cargada la información de aquellos servicios y prestaciones financiados por la administración central y que se encuentren en el Banco Integrado de Programas Sociales, por lo cual se podrán escoger aquellos que se asocien a las alertas de vulnerabilidad y que se encuentren disponibles en la comuna. Esta misma información deberá ser complementada por 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 podrán 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 de vulnerabilidad.
- ✓ Imprimir o exportar el mapa de oferta a un archivo.

El programa contendrá un nombre, una descripción, un propósito y un sector. Los sectores posibles serán: salud; educación; protección social; protección especial; vivienda; trabajo; discapacidad, entre otros.

El formato del Mapa de Oferta Comunal a trabajar por la Red identifica: Programa, Prestación, Institución que lo provee y su responsable, entre otros⁸.

Finalmente el Mapa de Oferta permitirá 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.

8 Para mayor información ver el Anexo N° 5 “Mapa de Oferta Comunal”.

Capítulo IV

Identificación y priorización de los Niños, Niñas y Adolescentes y sus familias que ingresarán a la Oficina Local de la Niñez.

Uno de los aspectos a evaluar a partir del piloto es la identificación de los NNA y sus familias con factores de riesgo de sufrir una eventual situación de vulneración de derechos, 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.

Para ello, se dispone de un conjunto de alertas de vulnerabilidad identificadas a nivel territorial que tienen por objetivo identificar en forma anticipada situaciones que, sin mediar intervención, podrían transformarse en una vulneración de derechos. El supuesto detrás es que dichas situaciones son observables por parte de los actores del nivel local (municipalidad, escuelas, centros de salud, ejecutores de programas sociales, entre otros) y además, que la intervención de la OLN, puede abordarlas en forma preventiva, evitando la vulneración de derechos de los NNA.

En un primer momento, la OLN abordará las alertas de vulnerabilidad de Chile Crece Contigo, utilizando los criterios de priorización establecidos en el “Capítulo VII. Gestión de alertas de vulnerabilidad, un tránsito de la detección a la acción”, del documento Guía técnica para la intervención de niños(as) con riesgos biopsicosociales en Modalidades de Apoyo al Desarrollo Infantil FIADI, del ChCC. Los niños y niñas que son usuarios de Programas SENAME y que presentan medidas de protección judicial, se excluirán de la gestión de casos y terapia familiar que ofrece la OLN. Lo anterior, en función del objetivo de la Oficina, que es la prevención de la vulneración de derechos, así como también para evitar la duplicidad de acciones con otros programas especializados que ya están interviniendo con los niños y niñas.

A continuación se mencionan las alertas de vulnerabilidad definidas en el marco de Chile Crece Contigo:

- Situación de migración o familia en situación de migración.
- Padre, madre o cuidador en tratamiento o con historia de atención en Salud Mental.
- Padre, madre o cuidador en situación de reclusión.
- Niños(as) con necesidades especiales de atención en Salud (NANEAS).
- Niño/a sin Registro Social de Hogares (RSH).
- Niño/a pertenece al tramo menor o igual a 60% según RSH.
- Niño/a no accede a oferta recreativa ni deportiva de la comuna.
- Niño/a en situación de discapacidad permanente.

- Niño/a en condiciones de habitabilidad precarias.
- Niño/a cuya madre tiene escolaridad menor a cuarto medio y no asiste a establecimiento educacional.
- Niño/a con resultado anormal en evaluación del neurodesarrollo.
- Niño/a con resultado alterado en aplicación de EEDP o TEPSI.
- Niño/a afectado/a por alto riesgo biomédico.
- Madre/tutor trabaja, busca trabajo o estudia, su hijo/a no asiste a educación parvularia y pertenece al 60% más vulnerable según RSH.
- Madre menor de 18 años de edad que estudia y su hijo/a no asiste a educación parvularia.
- Madre con resultado alterado en aplicación de Escala de Depresión Postparto.
- Madre con discapacidad permanente.
- Inasistencias reiteradas, desescolarización.
- Familiares con consumo de drogas y/o alcohol.
- Familia del niño/a sin adultos que generen ingresos.
- Existe cesantía en el entorno familiar primario.
- Cuidador/a no emparentado y no tutor legal.
- Gestante es menor de 18 años de edad.
- Gestante con educación media incompleta.
- Gestante presenta una discapacidad permanente.
- Riesgo Psicosocial: insuficiente apoyo social familiar.
- Riesgo Psicosocial: violencia de género.
- Riesgo Psicosocial: otros riesgos.
- Gestante pertenece al 60% más vulnerable según RSH y no recibe SUF o asignación familiar.
- Gestante no tiene Registro Social de Hogares aplicado.

- Gestante en condiciones de habitabilidad precarias.
- Gestante ingresa tardíamente a control prenatal.
- Riesgo Psicosocial: conflictos con la maternidad.
- Riesgo Psicosocial: síntomas depresivos.
- Riesgo Psicosocial: abuso de sustancias.
- Gestante presenta embarazo de alto riesgo obstétrico.
- Bajos ingresos o cesantía en el entorno familiar de la gestante.

Progresivamente se irán incorporando otras alertas de vulnerabilidad identificadas a nivel territorial, presentadas a continuación⁹:

- Dificultad del padre, madre, o cuidadores en el establecimiento de normas y límites.
- Cuidado inadecuado de la alimentación del NNA.
- Cuidado inadecuado de la higiene del NNA.
- NNA sin cuidadores responsables o constantes/ausencia de control frente a personas, lugares o elementos de riesgo.
- Déficit en estimulación temprana y desarrollo de potencialidades en la niñez y adolescencia.
- Dinámica familiar conflictuada y roles difusos.
- NNA expuesto esporádicamente al consumo problemático de alcohol/drogas por parte de padres, familiares y/o cuidadores.
- Interacción conflictiva con pares o adultos.
- Bajo rendimiento escolar.
- Bajo compromiso de los padres o cuidadores en la Educación formal del NNA.
- Condiciones de habitabilidad insuficientes/hacinamiento.

9 Para mayores detalles sobre en qué consiste cada una de las Alertas Territoriales, ver Anexo N° 6 "Alertas Territoriales OLN".

- Desempleo o cesantía de padres o cuidadores del NNA.
- Dificultad de acceso a redes de apoyo (Salud, Educación, Municipio).
- Padres o cuidadores en situación de privación de libertad.
- NNA Migrante o Padres migrantes de NNA nacido en Chile en condición de vulnerabilidad social.
- NNA con vida sexual activa.
- NNA con necesidad de apoyo en salud mental.
- NNA LGTBI/Indígena/Migrante o con Necesidades Especiales sin acceso a red o apoyo de la oferta programática.

La detección de Alertas será realizada por los sectorialistas, quienes ingresarán en la Plataforma del SAN los casos de NNA y sus familias que presenten al menos una de las Alertas de las ya mencionadas¹⁰ o por gestores de caso de la OLN que durante el monitoreo a los NNA y sus familias detecten nuevas alertas que no hayan sido visibilizadas anteriormente.

El Coordinador/a de la OLN, mediante la plataforma del SAN, deberá priorizar una nómina de casos que distribuirá a su equipo de gestores, quienes tendrán a su cargo al menos 40 casos de manera simultánea.

¹⁰ Para mayores detalles sobre el uso del SAN ver “Documento de Apoyo para la gestión del SAN”.

Capítulo V

Gestión de Casos.

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

Esta tiene por objetivo favorecer 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.

Para llevar a cabo la Gestión de Casos, se dispondrá de un equipo de profesionales denominados Gestores de Casos, quienes desplegarán las acciones necesarias para dar respuesta a aquellos NNA y sus familias que presenten alertas de vulnerabilidad.

La OLN supone el 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 gestión de casos, el Gestor deberá invitar a la familia a participar del programa.

Considerando lo anterior, el Gestor de Casos deberá realizar 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 Coordinador deberá asignar otra familia según el orden de prelación de la nómina. Si la familia rechaza la invitación a participar del programa, el Coordinador nuevamente deberá asignar otra familia según el orden de prelación de la nómina. Tanto los intentos de ubicación de 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 las alertas de vulnerabilidad.

A continuación se describe, en forma general, las etapas y acciones que debe realizar el Gestor de Casos¹¹.

1. Etapas de la Gestión de Casos

1.1 Diagnóstico Integral

La primera etapa que debe realizar el Gestor una vez asignado el caso por parte del Coordinador de la OLN, será construir el diagnóstico integral del NNA y su familia, asegurando que sus integrantes participen de este proceso, en particular los NNA.

Para ello, el Gestor 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, podrá recabar antecedentes mediante consulta a sectorialistas o a través de la Red. En paralelo deberá ponerse en contacto con la familia para agendar una visita domiciliaria y una entrevista. Con la información obtenida, finalmente deberá completar la Escala de Evaluación Familiar de la Universidad Carolina del Norte (NCFAS-G por sus siglas en inglés¹²) o el instrumento que se defina para este propósito, según indicaciones del Documento de Apoyo¹³.

Durante la primera visita y al inicio de esta etapa, el gestor deberá solicitar la firma de un Consentimiento Informado¹⁴, en el cual la familia, a través de un representante de 18 años o más, autorizará el uso de información personal para evaluar el ingreso al Programa OLN.

Como resultado del diagnóstico, a partir de información actualizada del NNA y su familia, podrán incorporarse alertas de vulnerabilidad adicionales a las identificadas 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 Coordinador/a asignará al Gestor otro caso según la nómina priorizada.

Del resultado de la etapa de diagnóstico, el Gestor de Casos identificará prioritariamente el conjunto de familias que requieren de la intervención de la línea de acción Fortaleciendo Familias, realizando inmediatamente la referencia a los terapeutas.

Cabe destacar que si en este proceso el Gestor sospecha u observa vulneración efectiva de derechos 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

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

12 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.

13 Ver “Documento de Apoyo para la aplicación del instrumento de Diagnóstico y Evaluación de la Gestión de Casos”.

14 Ver Anexo N° 7 “Consentimiento informado”.

abordar casos de protección especializada. Para ello el gestor contará con un “Protocolo de Acción para Casos por Sospecha o Vulneración de Derechos”¹⁵ y un “Protocolo de Acción para Casos por Sospecha o Violencia Intrafamiliar”¹⁶.

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

El diagnóstico deberá ser elaborado en un plazo máximo de 20 días hábiles desde la asignación del caso por parte del Coordinador/a de la OLN.

1.2 Elaboración y Ejecución 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 a desplegar por el gestor de casos, plazos de respuesta de los sectorialistas, según protocolos de referencia y contrarreferencia acordados por la Red y resultados esperados.

En este proceso es fundamental la participación del NNA y su familia, quienes deben estar en conocimiento del PAF propuesto por el Gestor y aprobar su ejecución, mediante la firma del documento “Plan de Atención Familiar” (descargable para la firma desde la plataforma SAN). Cabe señalar que para la elaboración del PAF el Gestor de Casos deberá hacer uso del Mapa de Oferta Comunal, de manera de ofrecer a la familia sólo aquellos programas y prestaciones disponibles en la comuna. Si existen necesidades que no son posibles de abordar por la falta de oferta en la comuna, se deberán registrar como brecha. Paralelamente, el Gestor de Casos deberá informar esta situación al Coordinador/a, quien deberá realizar las gestiones necesarias a nivel regional para identificar posibles respuestas en este nivel.

La elaboración del PAF y su aceptación por la familia tendrá un plazo máximo de 5 días hábiles desde que se aplica el diagnóstico, por lo que ambos procesos no podrán exceder, en total, los 25 días hábiles.

- **Ejecución del Plan de Atención Familiar**

El Gestor deberá registrar el PAF en la plataforma SAN, informando las acciones necesarias a desplegar por los sectorialistas, los que deberán dar respuesta (contrarreferencia) a la derivación (referencia) para mitigar las alertas de vulnerabilidad, de acuerdo a su campo de acción y funciones. Los plazos para otorgar acceso y atención por parte de los servicios y prestaciones, serán definidos en el sistema de referencia y contrarreferencia diseñado por la Red Comunal de Niñez.

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

16 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.

De aquí se desprenden los siguientes escenarios:

- a. Los sectorialistas resuelven las acciones del Plan de Atención Familiar que mitigan las alertas de vulnerabilidad del NNA y su familia, otorgando acceso a servicios y prestaciones, según se establezca en los protocolos de referencia y contrarreferencia. En esta situación, el Plan de Atención Familiar se dará por cumplido por la OLN.
- b. Se identifica la dificultad para resolver las acciones del Plan de Atención Familiar por parte de los sectorialistas. En este caso, se activa un curso de acción que involucra la coordinación y articulación entre el Sectorialista y el Gestor de Casos, a través de coordinación telefónica, reuniones bilaterales o a través de la Red. Para este último escenario, se deben analizar las dificultades para dar respuesta a la alerta de vulnerabilidad del NNA y su familia:
 - La derivación no ha sido atendida en los tiempos estipulados según los protocolos de referencia y contrarreferencia. Bajo esta situación, el Gestor deberá verificar las causas de ello, a través de coordinación bilateral con el sectorialista o, según la pertinencia de la situación familiar del NNA, a través de coordinación con el encargado del servicio, programa o prestación, o en reunión de la Red Básica y Ampliada. Según el plazo de respuesta esto se debe registrar como resuelto o como brecha de oferta.
 - a. En el caso que la dificultad se deba a consecuencia de la baja o inexistente adherencia, por parte de NNA y su familia a los servicios y/o prestaciones a los cuales han sido derivados, se deberá apoyar la adherencia del NNA y su familia a través de la vinculación del gestor de caso con la familia. Para ello el Gestor deberá contactarse con la familia ya sea a través de llamado telefónico o visita domiciliaria.
 - Si la familia señala que requiere mayor flexibilidad para acceder a la prestación o servicio, el Gestor deberá mediar con el sectorialista para generar las condiciones para poder otorgar la atención a la familia.
 - Si la familia señala que no manifiesta interés en continuar o asistir a la oferta, el Gestor deberá indagar en las razones de ello, buscando soluciones para trabajar la adherencia con las familias.
 - Si la familia, aun con la intervención del Gestor, no logra adherencia o interés, esto debe registrarse en la Plataforma SAN.
 - Si el Gestor de Casos, al tomar contacto con la familia, levanta sospechas de vulneración de derechos o violencia intrafamiliar (VIF) debe apegarse a los protocolos sugeridos y registrarlo en la Plataforma SAN.

Dentro de las acciones establecidas en el PAF, el Gestor podrá derivar al servicio de Terapia Familiar “Fortaleciendo Familias” que dispone la OLN, como se desarrolla en el siguiente capítulo.

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 el NNA y su familia accedan a las prestaciones identificadas en el Plan.

Cada Gestor de Casos abordará en forma simultánea 40 familias. Ello significa que una vez finalizada la ejecución del Plan de Acompañamiento Familiar el Coordinador/a deberá asignar inmediatamente

un nuevo caso, ingresando NNA y sus familias que presentan alertas de vulnerabilidad en forma continua al programa, de acuerdo a la capacidad máxima mencionada para cada gestor.

1.3 Evaluación y Cierre Plan de Atención Familiar

Una vez finalizada la etapa de ejecución del PAF, el gestor de casos deberá comunicar a la familia el cierre del Plan y aplicar la NCFAS-G o el instrumento que lo reemplace, de manera de evaluar el cumplimiento del PAF. Con ello se busca identificar si la gestión de casos aportó en la mitigación de las alertas de vulnerabilidad 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, se deberá aplicar una Encuesta de satisfacción¹⁷ con el Programa, que insume la evaluación y el rediseño futuro de la intervención.

1.4 Seguimiento del Plan de Atención Familiar

Luego del cierre del PAF se realizará un seguimiento a los NNA y sus familias. Dicho seguimiento será realizado mediante plataforma SAN y llamados telefónicos, por un período de hasta 2 meses. El objetivo de esta etapa es conocer si la familia mantiene la adherencia al programa al cual accedió mediante el PAF o bien identificar si se presentan otras alertas de vulnerabilidad que requieran retomar la gestión de casos.

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

Etapa	Duración
Diagnóstico integral. *Aplicación de NCFAS-G o el instrumento que se defina para levantamiento de línea de entrada de la Gestión de Casos.	Hasta 20 días hábiles desde la asignación del caso al Gestor por parte del Coordinador/a.
Elaboración y Aceptación del Plan de Atención Familiar.	Hasta 5 días hábiles desde que aplica diagnóstico.
Ejecución del Plan de Atención Familiar.	Hasta 4 meses desde la elaboración del Plan de Atención Familiar.
Cierre del Plan de Atención Familiar. *Aplicación de NCFAS-G o el instrumento que se defina para levantamiento de línea de salida de la Gestión de Caso.	El cierre se realiza una vez finalizada la ejecución del Plan o bien cuando el NNA y su familia acceden a las prestaciones identificadas en el Plan.
Seguimiento del Plan de Atención Familiar.	Hasta 2 meses desde el cierre del Plan de Atención Familiar.

*Evaluaciones.

¹⁷ Ver Anexo N° 10 “Encuesta de Satisfacción”.

Capítulo VI

Fortaleciendo Familias.

El servicio de Terapia Familiar “Fortaleciendo Familias” corresponde a un servicio complementario y voluntario para los NNA y sus familias que presentan alertas de vulnerabilidad y que requieren una intervención personalizada en la dimensión familiar, especialmente en el ámbito del vínculo, habilidades parentales, dinámica, roles y relaciones familiares desde un enfoque ecológico sistémico.

Este se basará en el enfoque de la Terapia Familiar, que según la literatura especializada 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), 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, amenazan 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 al servicio de Terapia Familiar que ofrecerá la OLN, identificando el sujeto de atención y etapas de intervención¹⁸.

18 Para mayor precisión respecto a la metodología de Fortaleciendo Familias, ver “Manual de trabajo del Terapeuta Familiar OLN”.

1. Derivación a Fortaleciendo Familias

Si el Gestor de Casos detecta necesidad de terapia familiar a través del diagnóstico realizado, debe referir el caso a los terapeutas familiares según prioridad, carga actual y distribución territorial de las familias. De aquí se desprenden los siguientes escenarios:

- a. Se genera el cupo. El Gestor de Caso realiza una contextualización a la familia, comunicándole la posibilidad que un/a terapeuta familiar de la OLN lo contacte o visite, sensibilizándolo respecto al apoyo del programa 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 espera.

2. Invitación

El 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 y otros que pueda recabar mediante la coordinación con el Gestor de Casos.

El terapeuta deberá realizar el primer contacto con la familia a través de una visita en el domicilio. En dicha visita presentará el servicio Fortaleciendo Familias y su metodología (etapa de diagnóstico, quiénes participan, cantidad de sesiones, tiempo de cada sesión, sesiones grupales, etc.) invitando a la familia a participar en la etapa de diagnóstico de la Terapia Familiar.

La participación de la familia es voluntaria, por lo que puede aceptar o rechazar de inmediato el servicio de 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 terapeuta familiar que lleva el caso. Para ello, el terapeuta junto a la familia acordarán un medio para comunicar su decisión de participar o no.

Si dentro del plazo la familia no se comunica, el terapeuta familiar debe 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”**¹⁹ o en una **“Carta de Rechazo”**²⁰.

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 realiza inmediatamente el diagnóstico participativo.
- b. Si la familia rechaza participar en la terapia familiar en el primer contacto, debe firmar la carta de rechazo y el 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.

19 Ver Anexo N° 11 “Carta de Aceptación”.

20 Ver Anexo N° 12 “Carta de Rechazo”.

- c. Si la familia acepta dentro de los 5 días hábiles siguientes, el terapeuta familiar realiza segunda visita, en la cual la familia firma 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 terapeuta familiar realiza segunda visita, la familia firma la carta de rechazo y el 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 hábiles²¹. De ser rechazada la invitación por parte de la familia, podrá ser referida posteriormente a la intervención Fortaleciendo Familias, en la medida que el caso se mantenga priorizado en la nómina.

3. Diagnóstico

El terapeuta familiar deberá realizar el diagnóstico participativo junto a la familia en base a la herramienta de trabajo “Pauta de Trabajo Familiar”²².

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 terapeuta deberá promover el involucramiento de todos los integrantes de la familia, con especial énfasis en la participación de los niños, niñas y adolescentes.

De la aplicación de este instrumento se desprenden los siguientes escenarios:

- a. El terapeuta familiar confirma que la familia requiere intervención familiar OLN para fortalecer factores protectores y se continúa con la elaboración del Plan de Terapia Familiar (PTF).
- b. El 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. En este escenario, el terapeuta remite al gestor de casos las necesidades de oferta identificadas.
- c. El terapeuta detecta vulneración o vulneración grave de derechos o de VIF. En este caso el terapeuta debe remitir inmediatamente al Gestor de Casos, quien junto al Coordinador/a activarán los protocolos de acción para estos casos.

4. Plan de Terapia Familiar

El PTF constituye la hoja de ruta de la terapia familiar, estableciendo objetivos, contenidos a trabajar, estrategias, actividades, resultados esperados, etc. El terapeuta diseña el PTF a partir de los resultados del diagnóstico junto a la familia y toda la información recabada. Para el proceso completo (invitación,

21 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.

22 Ver Documento de trabajo “Pauta de Trabajo Familiar”.

diagnóstico participativo y elaboración del PTF), el terapeuta tiene un plazo máximo de un mes desde que toma el caso.

Este plan es propuesto a la familia, quienes lo aprueban o modifican de acuerdo a sus consideraciones. El 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.

- **Sesiones Familiares**

El 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. Estas consideran la participación, al menos, del NNA, su cuidador principal y un tercero (hermano/a menor, mayor; familia extensa; padre, madre; etc.).

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 Fortaleciendo Familias se adapte a la familia y no al revés.

La sesión familiar se desarrolla preferentemente en el domicilio de la familia, para lo que el terapeuta debe considerar flexibilidad de tiempo, sea en cuanto al horario para atender a la familia de acuerdo a las posibilidades de éstas, 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 terapia, por ello, el lugar debe ser acordado con las familias, ofreciéndole la mayor flexibilidad para asegurar su participación, confidencialidad y la efectividad de la intervención.

Es así que, para el éxito de la intervención, es fundamental que el terapeuta familiar trabaje junto al gestor de casos en estrategias que fortalezcan la adherencia de las familias al programa.

Durante la intervención, el 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 gestor, quien realizará las acciones de referencia correspondiente. Cabe destacar que, si el terapeuta sospecha u observa situaciones de vulneración, debe remitir inmediatamente al gestor, 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.

- **Sesiones Multifamiliares**

Las sesiones multifamiliares consisten en una intervención grupal destinada a las familias que participan en el componente Fortaleciendo Familias 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

facilite 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 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. Para ello el terapeuta familiar deberá planificar cada sesión en base al Manual de trabajo del Terapeuta Familiar OLN y según las características del grupo.

Para llevar a cabo las sesiones multifamiliares, el terapeuta deberá gestionar un lugar adecuado y considerar una persona que se haga cargo de los NNA, en caso de ser necesario. Estas se pueden realizar en la misma oficina de la OLN, recintos municipales, Juntas de Vecinos, entre otras.

- **Casos interrumpidos**

En caso de que una familia no presente adherencia durante dos o más sesiones acordadas o solicite suspender la intervención, el terapeuta familiar o el gestor, 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 terapeuta familiar quien realiza el cierre con la familia. En este caso, el gestor del caso debe asignar una nueva familia al terapeuta.
- b. Si la familia decide suspender por razones de la intervención como problemas con el terapeuta o porque no está de acuerdo con el PTF, es el gestor de casos quien se involucra en el proceso, mediando en un primer momento, y posteriormente reasignando a otro terapeuta o realizando un cierre con la familia.
- c. 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 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.

Si se acuerda la interrupción definitiva del caso, la familia debe firmar Carta de Renuncia Voluntaria²³ y debe consignarse en el sistema de registro establecido para el Programa.

- **Cierre PTF**

Durante la última sesión familiar se realiza el cierre de la intervención. En ella el terapeuta familiar realiza un hito, en que entregará orientaciones a la familia y aplicará instrumento de evaluación estipulado en el “Manual de trabajo del Terapeuta Familiar OLN”, con el fin de observar resultados al término de la intervención, estableciendo una evaluación del proceso.

La información recabada debe ser registrada en la Plataforma.

²³ Ver Anexo N° 13 “Carta de Renuncia Voluntaria”.

5. Seguimiento y egreso

- **Seguimiento**

Con el cierre de la terapia familiar el terapeuta deja de intervenir periódicamente a la familia en su domicilio y realiza seguimiento hasta 6 meses posterior del cierre de la intervención.

Este contempla el seguimiento del NNA y su familia a través de la plataforma y llamados telefónicos en caso de requerirse (podrán ser hasta 12 llamados telefónicos durante el período), lo que se complementará con una visita domiciliaria al mes 6 para observar la sostenibilidad de resultados de la intervención. La información extraída de esta visita debe ser registrada en la Plataforma.

- **Egreso**

En dicha visita domiciliaria el terapeuta familiar realiza una retroalimentación a la familia en función del proceso, los objetivos y los resultados alcanzados.

En esta sesión, se aplica el instrumento de evaluación de terapia familiar como línea de salida del componente de intervención con el fin de evaluar la sostenibilidad de los 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 Familia 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 del servicio “Fortaleciendo Familias”, y más abajo se presenta un esquema con la planificación de los ingresos a esta línea de acción. La cobertura de cada cohorte de familias, tal como ya se indicó, no superarán las 25 familias por terapeuta familiar.

Cuadro N° 2: Plazos de implementación de la intervención del servicio “Fortaleciendo Familias”

Etapa	Duración
Diagnóstico participativo (*Línea de entrada a Terapia Familiar) y Plan de Terapia Familiar.	Hasta 1 mes desde la aceptación de la familia a participar del servicio TF.
Implementación de sesiones de terapia familiar (sesiones familiares y multifamiliares). *Línea de procesos de Terapia Familiar	Hasta 4 meses desde la elaboración del Plan de Terapia Familiar.
Seguimiento y Egreso del Plan de Terapia Familiar. *Línea de salida de Terapia Familiar.	Hasta 6 meses desde el cierre del Plan de Terapia Familiar.

*Evaluaciones.

Cuadro N° 3: Planificación de ingreso de cohortes 2019 al Servicio “Fortaleciendo Familias, según etapas y duración en meses de la intervención

	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6 AL 12
Cohorte 1	Diagnóstico y Plan	Implementación Terapia Familiar			Seguimiento	
	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6 AL 12
Cohorte 2	Diagnóstico y Plan	Implementación Terapia Familiar			Seguimiento	

Capítulo VII

Aspectos para la implementación de la OLN.

Para llevar a cabo la puesta en marcha de la OLN en las 12 comunas, se deberán realizar acciones vinculadas a la habilitación del espacio adecuado para la operación de la Oficina, la selección del equipo de acuerdo a los perfiles técnicos establecidos, la conformación de vínculos con actores Municipales y el desarrollo de un Plan de Asistencia Técnica por parte de la Subsecretaría de la Niñez, para acompañar y resguardar la pertinencia técnica del proceso de implementación.

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 serán usuarios 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 con la intervención realizada por la OLN, ya sea en la línea de la Gestión de Casos, como en el servicio Fortaleciendo Familias.

Por lo anterior, las instalaciones de la OLN deberán crear un ambiente acogedor, seguro y cómodo, donde las familias puedan acceder cuando lo requieran. En este sentido, se espera la conformación de 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 deberán considerar espacios íntimos de privacidad, especialmente para aquellos NNA y familias que se encuentren en el servicio “Fortaleciendo Familias”, 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 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 y 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 y sus familias.
- 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.
- 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.
- Decoración que entregue calidez y ambiente de familiaridad.
- Aseo y limpieza.

La habilitación del espacio físico tendrá como plazo máximo 30 días desde la transferencia de recursos desde la Subsecretaría de la Niñez a cada Municipio. Esta etapa deberá ser realizada por el Ejecutor.

2. Selección y contratación equipo OLN

De forma paralela a la habilitación de la OLN, el Municipio deberá realizar el proceso de contratación de los profesionales que conformarán el equipo de la OLN, esto es: Coordinador/a General, Gestores de casos 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 visualizar una diversidad de candidatos y evaluarlos de acuerdo a criterios técnicos y transparentes, conocidos por todos los actores involucrados en el proceso, que permitan seleccionar a los candidatos más idóneos 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 profesionales 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 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 fundamentales para la gestión de casos y el servicio Fortaleciendo Familias.

La selección y contratación del equipo (Coordinador/a General y Gestores de Casos) podrá extenderse a un máximo de 3 semanas desde la transferencia de recursos al Municipio por parte de la Subsecretaría de la Niñez. Cabe consignar que la contratación de Terapeutas familiares la realizará el Ejecutor, con apoyo del Coordinador/a de la OLN, en el plazo estipulado en la presentación de Propuesta en SIGEC.

3. Vínculos para la conformación de la Red

Una vez contratado y capacitado el Coordinador/a General y su equipo, este debe realizar el posicionamiento de la OLN a nivel comunal, generando instancias de difusión interna a nivel del Municipio e instituciones públicas con el fin de promover sinergias necesarias para la instalación programática de la OLN en las redes comunales.

Asimismo, el Coordinador/a General debe capacitar a los sectorialistas en torno los objetivos, mecanismos, productos de la OLN, y promover el uso de la Plataforma del SAN como herramienta de registro y gestión de los protocolos de referencia y contrarreferencia. Esto debe realizarse una vez conformada la Red Comunal de Niñez, con el fin de que los sectorialistas realicen una identificación adecuada de las alertas de vulnerabilidad de los NNA y las familias con las que trabajan.

Dado su contacto directo con las familias y comunidades, la percepción y expectativas de los sectorialistas respecto a la OLN son de vital importancia para los vínculos que establezca el equipo de la Oficina con las familias con que trabaje. En este sentido, la OLN debe ser entendida como un programa orientado a otorgar un acompañamiento de manera cercana a los NNA y sus familias, fortaleciendo factores protectores, respetando su cultura, intereses y valores, lejos de generar intervenciones verticales y coercitivas.

Para ello se recomienda realizar las siguientes actividades:

- Jornadas de difusión con Consejo Municipal, redes municipales u otras.
- Participación en instancias comunales para la elaboración del diagnóstico y Política Local de Niñez y Adolescencia.
- Reuniones bilaterales de coordinación con sectores de Educación, Salud y Protección Social a nivel municipal.
- Jornadas de difusión destinadas a redes de niñez, organizaciones funcionales, consejos consultivos, etc.

4. Asistencia Técnica

Para la implementación del Piloto de la Oficina Local de la Niñez, el ejecutor y el equipo de profesionales encargados de llevar a cabo la instalación y ejecución de las líneas de acción de la OLN contarán con un Plan de Asistencia Técnica (PAT) que, a través de un proceso de mejora continua, acompañará y dará respuesta a los requerimientos que surjan desde el territorio, para abordar de manera oportuna a las necesidades de los NNA y sus familias.

Para este propósito se entenderá por Asistencia Técnica el proceso de acompañamiento para la transferencia o adaptación de ideas, conocimientos, prácticas, tecnologías o aptitudes, a fin de consolidar la adaptación y el desarrollo colectivo del trabajo de los equipos (Banco Mundial, 2015).

4.1 Objetivos

- **Objetivo General**

Contribuir al fortalecimiento de la capacidad institucional del equipo ejecutor de la OLN para cumplir con los objetivos del programa, esto es promover el goce de los derechos de los NNA y prevenir situaciones de vulneración.

- **Objetivos Específicos**

- a. Inducir y capacitar al equipo de la OLN en torno a los contenidos descritos en el documento Orientaciones Técnicas: Gestión de Casos, Terapia Familiar, Sistema de Alerta Niñez y Modelo de Gestión Intersectorial.
- b. Acompañar al equipo de trabajo comunal a través de asesoramiento en la implementación de las líneas de acción de la OLN, denominadas Gestión de Casos y Fortaleciendo Familias.
- c. Identificar el grado de avance de los equipos ejecutores en materia de implementación, identificando nudos críticos y buenas prácticas que permitan ir adecuando el diseño y ejecución del programa.
- d. Sistematizar y compartir buenas prácticas de la implementación del Piloto de la Oficina Local de la Niñez que insumen el proceso de escalabilidad del Programa a las restantes comunas del país.

4.2 Sujetos del Plan de Asistencia Técnica

Serán sujetos del PAT:

- Equipo ejecutor OLN: Coordinador/a General, Gestores de casos, Terapeutas familiares.
- Contraparte administrativa municipal, a cargo de la administración del convenio en el SIGEC.
- Encargado/a de Niñez a nivel regional designado por el Secretario/a Regional de Desarrollo Social.

4.3 Plan de Asistencia Técnica

El PAT se desarrollará a través de la articulación de los siguientes ámbitos²⁴:

- Componentes de la Asistencia Técnica: bienes y/o servicios que entrega la asistencia técnica del programa.
- Área: temática que aborda la gestión del componente.
- Modalidad Aplicada: Técnicas específicas que se aplicarán para el desarrollo de las áreas de Asistencia Técnica según componente.

Componentes	Área	Modalidad Aplicada
Capacitación	Administrativo – Financiero	• Reuniones (presenciales y/o videoconferencia), a partir de orientaciones de la Subsecretaría de la Niñez.
	Técnico Metodológico	• Jornada de trabajo • Taller
	Soporte informático (Plataforma Sistema Alerta Niñez)	• Reuniones (presenciales y/o videoconferencia), a partir de orientaciones de la Subsecretaría de Evaluación Social.
Acompañamiento	Administrativo – Financiero	• Reuniones (presenciales y/o videoconferencia). • Seguimiento telefónico.
	Técnico Metodológico	• Reuniones (presenciales y/o videoconferencia). • Mesa Técnica. • Seguimiento telefónico.
	Soporte informático (Plataforma Sistema Alerta Niñez)	• Reuniones (presenciales y/o videoconferencia). • Seguimiento telefónico.

²⁴ Esta sección utiliza como referencia el siguiente material elaborado por el equipo del Sistema Chile Cuida, del Ministerio de Desarrollo Social: “Programa Red Local de Apoyos y Cuidados: Documento base Asistencia Técnica Ejecutores”.

4.4 Áreas de la Asistencia Técnica

A continuación se detallan las temáticas que abordarán las áreas de asistencia técnica:

Áreas	Temáticas
Administrativo	<ul style="list-style-type: none">• Contrataciones• Habilitación de espacios para la OLN• Ejecución del convenio (plazos)• Otros
Financiero	<ul style="list-style-type: none">• Tipología de gastos (Plan de Cuentas)• Rendiciones• Modificaciones Presupuestarias• Otros
Técnico Metodológico	<ul style="list-style-type: none">• Inducción institucional• Análisis de Casos• Cumplimiento de objetivos• Revisión de Indicadores• Informes Técnicos• Instrumentos• Productos• Red comunal de Niñez
Soporte informático	<ul style="list-style-type: none">• Funcionamiento de Plataforma SAN• Registro en Plataforma SAN

4.5 Modalidad de Asistencia Técnica

A continuación se describen las diferentes modalidades aplicadas del proceso de asistencia técnica:

- Mesa Técnica: Tiene como objetivo realizar seguimiento y supervisión a la ejecución del programa a nivel comunal, coordinación intersectorial y decisiones respecto a materias atinentes a la implementación y desarrollo del Piloto. En ellas participa el equipo de la OLN y otros actores pertinentes de convocar de acuerdo al tema a trabajar en cada una.
- Las reuniones deben ser acordadas y calendarizadas con, al menos, 5 días de anticipación.

De ellas debe quedar registro de la asistencia, acta de reunión, fecha de la próxima reunión y materiales utilizados.

- Reuniones (presenciales y/o videoconferencias): Tiene por objetivo abordar materias específicas, principalmente para trabajar temáticas emergentes, urgentes, traspaso de información, etc.
- Jornadas y talleres: Tiene como fin realizar análisis y reflexión en torno a temáticas atinentes a la ejecución de las líneas de acción de la OLN, abordando necesidades de especialización de los profesionales del equipo en relación a la ejecución del programa.
- Seguimiento telefónico: Tiene por objetivo monitorear con el equipo de la OLN la implementación de sus líneas de acción, abordando las 3 áreas del PAT, es decir: administrativo-financiero; técnico-metodológico y soporte informático.

El detalle con la planificación del PAT será informado al equipo ejecutor de la OLN, una vez esté contratado el Coordinador/a General del programa.

Bibliografía

- Blanco, M. M. (2011). El enfoque del curso de vida: orígenes y desarrollo. *Revista Latinoamericana de Población*, 5(8), 5-31.
- 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.
- 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.
- Espinal, I., Gimeno, A., & González, F. (2006). El enfoque sistémico en los estudios sobre la familia. *Revista Internacional de Sistemas*, 14, 21-34.
- 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.
- 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.
- 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/arto2.pdf>.
- Rodrigo, M. J.; Máiquez, M. L.; Martín, J. C.; Byrne, S. (2008), *Preservación Familiar: un enfoque positivo para la intervención con familias*. Pirámide. Madrid.
- Rodrigo, M. J.; Martín, J. C.; Cabrera, E.; Máiquez, M. L. (2009), *Las competencias parentales en contextos de riesgo psicosocial*. *Intervención psicosocial*, Vol. 18, (2), pp. 113-120. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-05592009000200003.
- Ryan, R. & Deci, E. (2000). La Teoría de la Autodeterminación y la Facilitación de la Motivación Intrínseca, el Desarrollo Social y el Bienestar. *American Psychologist*. Vol. 55 (1) pp. 68-78. Recuperado de https://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2000_RyanDeci_SpanishAmPsych.pdf.
- Salles, C; Ger, S (s/a). Las competencias parentales en la familia contemporánea: descripción, promoción y evaluación. *Educación Social* (49), pp 25 – 47. Recuperado de <https://www.raco.cat/index.php/EducacioSocial/article/viewFile/250177/369142>.
- SAMHSA (2015). Risk and Protective Factors for Substance Abuse and/or Mental Health Problems Among Alaska Native and Native American Populations. Recuperado de <https://www.samhsa.gov/capt/tools-learning-resources/risk-protective-factors-alaska-native-native-american>.
- Santibañez, P; Román, M F; Lucero, C; Espinoza, A; Iribarra, D; Müller, P (2008). Variables Inespecíficas en Psicoterapia. *Terapia Psicológica* Vol. 26 (1) pp. 89 – 98. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-48082008000100008&script=sci_arttext.
- SENAME (2015). Bases y orientaciones: Línea de Acción Oficina Protección de Derechos de niños, niñas y adolescentes (2015-2018). Recuperado de http://www.sename.cl/wsename/p6_22-03-2018/Bases-Tecnicas-OPD.pdf.
- Subsecretaría de la Niñez (2018). Informe ciclo de exposiciones de la bajada territorial de la protección administrativa de NNA, hacia el diseño de la Oficina Local de la Niñez con Organismos de la Sociedad Civil. Departamento de Programas de Niñez y Familia, Documento Interno, Santiago, Chile.
- Subsecretaría de la Niñez (2018). Informe Mesa de Trabajo con OPD. Departamento de Programas de Niñez y Familia, Documento Interno, Santiago, Chile.
- Subsecretaría de la Niñez (2018). Informe Mesa de Trabajo con Municipalidades.

Departamento de Programas de Niñez y Familia, Documento Interno, Santiago, Chile.

- UNICEF (2018). Informe sobre Taller de Expertos (Terapia Familiar). Departamento de Programas de Niñez y Familia, Documento Interno, elaborado por Francisca Morales en el marco de Consultoría UNICEF. Santiago, Chile.
- Vaithianathan, R (2018). Predictive Risk Models for Targeting and Population Stratification of Children at Risk of Adverse Outcomes. Ponencia Seminario Fortaleciendo la Protección Infantil Mediante el Análisis de Datos. Organizado por Embajada de Nueva Zelandia; Laboratorio de Gobierno de la Universidad Adolfo Ibañez y el Ministerio de Desarrollo Social. Septiembre 2018, Santiago, Chile.
- Valencia, E; Gómez, E (2010). Una Escala de Evaluación Familiar Eco-Sistémica para Programas Sociales: Confiabilidad y Validez de la NCFAS en Población de Alto Riesgo Psicosocial. *Psyke*, Vol. 10 (1), pp. 89 – 103. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/psykhe/v19n1/arto7.pdf>.

Anexos

Anexo N° 1 Formato Acuerdo de Confidencialidad para el uso de la Plataforma del Sistema de Alerta Niñez

En.....,a.....,de 2019, entre la I. MUNICIPALIDAD DE.....,RUTN°, 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, 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° 09, de 2019, 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 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 de la 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, 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
I. MUNICIPALIDAD DE XXXXXXXXXX

Anexo N° 2

Perfil de Cargo Coordinador/a General de la 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 8 semestres de duración, otorgado por una Universidad o Instituto Profesional del Estado o reconocido por éste, o aquellos títulos validados en Chile de acuerdo a la legislación vigente.
Experiencia laboral	Experiencia comprobable de al menos 1 año en proyectos sociales, 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, gestión municipal, gestión territorial y/o desarrollo comunitario.

2) Descripción del cargo:

Objetivo del Cargo
Liderar la instalación y 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
<ul style="list-style-type: none"> • Liderar la instalación de la OLN a nivel municipal. • Velar por el cumplimiento de los productos del plan de trabajo aprobado por la Subsecretaría de la Niñez. • Elaborar y mantener actualizado el mapa de oferta local. • Coordinar la identificación de oferta no cubierta a nivel local y proponer soluciones para dar respuesta a las brechas identificadas. • Convocar y coordinar a las redes básica y ampliada de niñez.

- Generar las condiciones y monitorear periódicamente la implementación de los procesos de referencia y contrarreferencia para la gestión de casos.
- Colaborar con el seguimiento de los planes de intervención.
- Coordinar el equipo de trabajo de la Oficina, compuesto por gestores de casos y terapeutas familiares, gestionando el ingreso de los NNA a la Oficina y a las respectivas líneas de acción.
- Generar acuerdos y soluciones a necesidades que presente un grupo amplio de beneficiarios, de modo de optimizar las gestiones.
- Participar de reuniones de equipo de la OLN.
- Participar en actividades de supervisión técnica realizadas por el equipo de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social y la Subsecretaría de la Niñez.

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.
- Pensamiento analítico.
- Solución de problemas.
- Trabajo en equipo.
- Trabajo bajo presión.
- Probidad.
- Empatía.
- Sensibilidad social.

5) Conocimientos tecnológicos:

- Office (Word, Excel y Power Point).
- Intranet, 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 herramienta NCFAS – G.

6) Consideraciones adicionales:

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

En los casos que un mismo ejecutor implemente a la vez el Piloto Oficina Local de la Niñez y el Programa de Fortalecimiento Municipal de Chile Crece Contigo, el Municipio deberá destinar una sola persona para que cumpla el rol de Coordinador General del Piloto y Encargado comunal de Chile Crece Contigo, con el propósito de coordinar eficientemente en el territorio las acciones en materia de niñez de competencia del Ministerio de Desarrollo Social y la Subsecretaría de la Niñez.

Anexo N° 3

Perfil de Cargo Gestor de Caso de la 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 8 semestres de duración, otorgado por una Universidad o Instituto Profesional del Estado o reconocido por éste, o aquellos títulos validados en Chile de acuerdo a la legislación vigente.
Experiencia laboral	Experiencia comprobable de al menos 1 año en proyectos sociales, 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, gestión municipal, gestión territorial y/o desarrollo comunitario.

2) Descripción del cargo:

Objetivo del Cargo

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 usuarios a los servicios y prestaciones que existan a nivel local.

Funciones del Cargo

- Monitorear a través de Plataforma Sistema de Alerta Niñez los casos que le han sido asignados, estableciendo acciones de referencia y contrarreferencia dentro de la Red para mitigar factores de riesgo presentes en los NNA y sus familias. Velar por el cumplimiento de los productos del plan de trabajo aprobado por la Subsecretaría de la Niñez.
- Mantener bases de datos respecto de los procesos que lleva, u otra documentación requerida que promueva la supervisión o retroalimentación de supervisores y pares. Coordinar la identificación de oferta no cubierta a nivel local y proponer soluciones para dar respuesta a las brechas identificadas.
- Contactar a las familias y/o proveedores de servicios para gestionar acceso a la prestación que corresponda, disminuyendo las barreras de acceso y favoreciendo la adherencia al proceso de intervención.

- Mantener coordinación permanente con los terapeutas familiares a los que derivó casos, para asegurar una intervención integral por parte de la OLN.
- Identificar y comunicar al Coordinador de la Oficina Local de Niñez las barreras más frecuentes o permanentes de acceso a los servicios o prestaciones municipales, identificando brechas.
- Participar de reuniones de equipo de la OLN.
- Participar en actividades de supervisión técnica realizadas por el equipo de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social y la Subsecretaría de la Niñez.

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.
- Trabajo bajo presión.
- Probidad.
- Empatía.
- Sensibilidad para trabajar con NNA, velando por escuchar sus opiniones.

5) Conocimientos tecnológicos:

- Office (Word, Excel y Power Point).
- Intranet, 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° 4

Perfil de Cargo del Terapeuta Familiar Fortaleciendo Familias

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 el servicio “Fortaleciendo Familias” 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

- Realizar procesos de terapia familiar según Orientaciones Técnicas de la OLN y el Manual de trabajo del Terapeuta Familiar OLN
- 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.
- 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 en actividades de supervisión técnica realizadas por el equipo de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social y la Subsecretaría de la Niñez.

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.
- Sensibilidad para trabajar con NNA, velando por escuchar sus opiniones.

5) Conocimientos tecnológicos:

- Office (Word, Excel y Power Point).
- Intranet, 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 11 horas.
- El cargo requiere disponibilidad para trabajar en terreno, en horarios no convencionales, de acuerdo a las necesidades de las familias.

Anexo N° 5 Mapa de Oferta Comunal

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 deberá realizarse de manera directa en el Sistema Alerta Niñez por el Coordinador/a de la OLN, con el apoyo de la Red. Llenar esta información es un paso previo e imprescindible para la gestión de casos, ya que las prestaciones que se identifiquen serán las acciones que mitiguen las alertas de vulnerabilidad. En el mapa se deberá visualizar la oferta financiada con recursos transferidos desde la administración central, como también aquella oferta creado y financiada por el municipio u organismos privados que operen en la comuna.

El mapa contendrá el nombre del programa, su descripción, su propósito y el sector responsable de su implementación. Los sectores posibles serán: salud; educación; protección social; protección especial; vivienda; trabajo; discapacidad; deporte; cultura, entre otros.

A continuación se muestra un ejemplo de un programa con las variables que lo definen y que deberán ser incluidas en el mapa de oferta comunal.

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.
Sector	Salud.

Adicionalmente, para cada programa se deberán llenar los siguientes campos de información: descripción de la prestación, horarios en la que se provee, a quien está dirigida, los cupos y el tipo de servicio. En el caso que un programa presente distintas prestaciones (componentes o líneas de acción), para cada una de ellas se deberá vincular dicha prestación con la(s) alerta(s) correspondiente(s).

Alerta	Padre o madre adolescente
Nombre de la prestación	Taller de competencias parentales Nadie es Perfecto.

Descripción	Nadie es Perfecto consiste en seis encuentros grupales de padres, madres y cuidadoras (es) dirigidos a compartir sus experiencias de crianza, aprender de otros y recibir orientaciones en problemas específicos para fortalecer el desarrollo de niños y niñas, tales como: calmar a un niño (a) que llora mucho, responder efectivamente a sus pataletas, ayudar a promover el comportamiento cooperativo, fomentar el lenguaje, seguridad, autocuidado y muchos otros temas importantes para el mejor desarrollo de los niños y las niñas.
Horarios de atención	9:00 a 18:00 hrs. previa inscripción.
Población objetivo	Padres, madres y cuidadoras (es) de niños(as) menores de 5 años de edad.
Cupos comunales	No aplica (prestación universal).
Criterios de priorización de cupos comunales	No aplica (prestación universal).
Período de postulación al programa y/o prestación (anual, semestral, trimestral, mensual)	No aplica (prestación universal).
Meses de ejecución del programa y/o prestación	2 meses.
Fecha próximo proceso de postulación	No aplica (prestación universal).
Tipos de servicio	Taller grupal.

Adicionalmente, para cada programa y/o sus prestaciones se deberán los dispositivos en los que el NNA y su familia reciben la prestación, 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 deberán responder sobre la provisión de la prestación para mitigar la alerta de vulnerabilidad. Estos responsables deberán ser usuarios registrados en el SAN.

Establecimiento	Dirección	Responsable	Teléfono	Correo
Centro de Salud Familiar Enrique Dinstrans (N°1)	Balmaceda #654, Rancagua	Jasna Vidal	+5622587889	jvidal@mrancagua.cl
Centro de Salud Familiar Juan Chiorrini (N°5)	José Salas #222, Rancagua	Maria Ramirez	+5623242399	mramirez@mrancagua.cl

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 Gestor 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 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° 6

Alertas Territoriales OLN

El presente listado de 18 alertas explicita las variables y/o situaciones que podrían ser detectadas tempranamente para evitar eventuales vulneraciones de derecho, 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 derivación²⁵ 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 positivas²⁶. 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 NNA²⁷. El

25 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).

26 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=So212-97282015000200025

27 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/>

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 prosocial²⁸.

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 vulnera 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.

28 Ver Anexo N° 13 “Carta de Renuncia Voluntaria”.

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 alimentación²⁹.
- **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.

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

http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/123925/Dominguez_p.pdf

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 mismos³⁰.
- **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 emocional³¹.
- **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

30 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

31 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>

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.

- **¿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 NNA³². 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 proteccional, para que se realice un análisis especializado de la situación, entregando la atención necesaria para el despliegue óptimo de sus potencialidades.

³² 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-primer-infancia-importa-para-el-desarrollo-del-cerebro-del-ni%C3%B1o-dice-unicef>

- **¿Dónde derivar cuando se observa vulneración de derechos?:** OPD, PPF, Tribunal de Familia.

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 filial³³. 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 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 hijos³⁴.
- **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 adultos³⁵.

34 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

35 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=So211-57352002000200010

- **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 desregulación 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 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 pertinentes³⁶.

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.

³⁶ Ley fácil - Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2008). Ley penal juvenil. Disponible <https://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/ley-penal-juvenil>

- **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.
- **¿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 superiores³⁷.
- **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?:** Para estos casos, se debe derivar a Oficina de Protección de Derechos (OPD).

³⁷ 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>

11.- Condiciones de habitabilidad insuficientes/hacinamiento.

- **En qué consiste:** Las 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 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)³⁸.

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 (camino, 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 diseñadas³⁹.
- **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.

38 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

39 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>

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 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 sufren⁴⁰. 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 padres⁴¹.
- **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.

⁴⁰ 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=51576-59622010000200004

⁴¹ 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/>

- **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.
- **¿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 significativo⁴².
- **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.

⁴² Chile Seguridad y Oportunidades - Gobierno de Chile. (2019). Programa Abriendo Caminos. Disponible en <http://www.chileseguridadesyopportunidades.gob.cl/programa-abriendo-caminos>

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 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 adolescencia⁴³.

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 temprana⁴⁴. En Chile, como en muchos países, los adolescentes están iniciando actividad sexual a edades más tempranas

43 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/

44 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

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 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 meses⁴⁵.

En nuestro país, el 15% del total de nacidos vivos corresponde a madres menores de 20 años, solteras y en condiciones económicas deficitarias⁴⁶.

- **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 infantil⁴⁷.
- **¿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.

45 González, D., González, E., Leal, M., Lutges, 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

46 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/v14n3/arto5.pdf>

47 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

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 autosuficiencia y faciliten su participación activa en la comunidad⁴⁸.

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 plazo⁴⁹.

- **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

48 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>

49 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

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 suicidio⁵⁰.

- **Dejaría de ser materia de OLN:** Cuando su estado de salud mental constituye un riesgo 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 protegido⁵¹.
- **¿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 frente⁵².
- **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.

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

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

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

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 materias que les afectan, a través de procedimientos especialmente diseñados al efecto⁵³.

- **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.

53 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° 7

Consentimiento informado

Consentimiento Informado 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, 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 consignen 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, 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, que aprueba el reglamento del Registro de Información Social.

Firma
(Nombre Completo)
Cédula de Identidad N°

Anexo N° 8

Protocolo de Acción para Casos por Sospecha o Vulneración de Derechos

El presente protocolo es una herramienta que busca generar respuestas oportunas y coordinadas ante vulneración de derecho que puedan sufrir los niños, niñas y adolescentes (NNA) que accedan a la Oficina Local de la Niñez (OLN), contribuyendo a su protección integral (CONICYT, 2018).

Para la elaboración del presente documento, se considerarán las siguientes vulneraciones de derecho.

- Embarazo adolescente
- Consumo problemático de alcohol y/o drogas
- Delincuencia
- Enfermedades psiquiátricas crónicas
- Trabajo infantil y/o explotación sexual
- Maltrato y/o abuso (en todas sus formas)
- Abandono y/o negligencia grave
- Deserción escolar

El presente documento contempla acciones que involucran a los padres, madres o adultos responsables, o en caso de ser necesario, acciones que permitan activar la atención y/o derivación a las instituciones de la red local, tales como; realizar denuncia en Carabineros/PDI/Fiscalía cuando la vulneración de derechos alcance la gravedad de hechos constitutivos de delito, Tribunal de Familia u Oficina de Protección de Derechos (OPD) respectiva cuando se observa una vulneración de derechos de baja complejidad, para que realice el despeje previo ante la posible necesidad de una medida de protección al momento en que un funcionario de la OLN detecte la existencia de una situación que atente contra el NNA.

I. Objetivo

Disponer de un protocolo con procedimientos claros y específicos para abordar hechos que conlleven una situación de riesgo o vulneración de derechos para NNA.

II. Respuesta a detección de vulneración de derechos

- **Primera acogida del NNA víctima:**

Ante situaciones de vulneración; tales como maltrato infantil, abuso sexual u otros; la medida inmediata debe ser la acogida y contención del NNA víctima de vulneración. En el proceso es importante ser sensible a sus necesidades. Cuando un niño, niña o adolescente (NNA) confía su secreto o muestra claramente lo que está ocurriendo, la principal tarea es apoyar y validar, conteniendo emocionalmente al NNA pero sin indagar en detalles de la vulneración, para no revictimizar. Un NNA que está siendo abusado es especialmente vulnerable, necesita sentir que un adulto le cree y que están dispuestos a escuchar y ayudar.

El adulto que proporcione la primera acogida ante la revelación de una vulneración de este tipo, deberá proceder dando respuesta a las necesidades de contención del NNA, sin aumentar la ansiedad o añadir sufrimiento al NNA. Debe escuchársele en el momento que ha elegido para iniciar la comunicación, sin retrasarla, pero siempre teniendo en cuenta que no se debe indagar acerca de lo

ocurrido, ni interrogar al NNA o buscar pruebas. 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.

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, además informarle que su relato se pondrá en conocimiento de las 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.

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.

En relación al maltrato o violencia ejercida contra los NNA podemos distinguir dos ámbitos de acción:

- 1) El 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.
- 2) 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.

El primero de ellos 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 N° 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. 5° inciso 2°, artículos 6 a 12 de la Ley de V.I.F N° 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 n° 19.968). En este tenor, si el profesional de la OLN detecta una vulneración de derechos de baja complejidad, debe realizar derivación correspondiente a la Oficina de Protección de derechos de Infancia que corresponda a su territorio.

En el caso de tomar conocimiento de una situación de vulneración de derechos no constitutiva de delito, tales como: Violencia intrafamiliar dentro del hogar, maltrato físico leve, conductas negligentes en el cuidado del NNA (leve a moderada), maltrato psicológico, posterior a una evaluación del nivel de complejidad de la situación observada se derivará a Oficina de Protección de Derechos de Infancia y Adolescencia (OPD), o a Programa de Prevención Focalizada (PPF) según corresponda.

En caso de que la vulneración detectada corresponda a mediana o alta complejidad no constitutiva de delito (Ej. Negligencia parental, NNA testigo de VIF crónica), el/la profesional que detectó la vulneración, deberá redactar un informe describiendo los hechos, los derechos vulnerados, y hacer referencia a la OPD.

Frente a hechos constitutivos de delitos de los que sean víctimas NNA (Ej. Violación, abuso sexual maltrato físico), 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. 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 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 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 niño no sea expuesto nuevamente a el/la agresor/a.

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.

Todos los responsables de la Oficina que manejen información sobre los hechos, deben salvaguardar la identidad de la/s víctima/s, del presunto autor/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.

- **Comunicación del hecho:**

Los responsables de la Oficina deberán emitir un reporte escrito breve sobre el hecho, llamado Reporte de situaciones críticas o vulneración de derechos del NNA (RSCVD) (Anexo 8.1), el cual se debe hacer llegar al Coordinador de la OLN. Si se trata de una situación de carácter grave, en especial si es constitutiva de delito o de connotación pública, el RVD además será usado en la eventualidad de derivar el caso a una Oficina de Protección de Derechos (OPD), en las situaciones que lo ameriten. 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. Tener en 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.

- **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 profesional que atiende el caso, en un plazo no superior a las 24 horas siguientes a la notificación del hecho al Coordinador de la OLN.

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.

- **Coordinación con redes de apoyo**

En casos de vulneración de derecho no constitutiva de delito, le corresponderá al Coordinador/a de la OLN, o a el/la profesional que él/ella designe, realizar la derivación y coordinación con el programa correspondiente (OPD, PPF) posterior al análisis de la situación informada por el NNA, sus padres, cuidadores o terceros que refieran los hechos de vulneración.

En cuanto a las situaciones de vulneración de derecho constitutiva de delito, posterior a la denuncia que debe realizar el/la profesional de la OLN que tome conocimiento de los hechos, la derivación a instancias especializadas en procesos terapéuticos de reparación del daño se realizará desde el Ministerio Público (MP) o por orden de los Tribunales de Familia (TF).

- **Transgresión e infracción de ley:**

En cualquier situación de trasgresión, se debe realizar la inmediata comunicación a los padres y tutores legales.

Cabe discriminar, si el hecho está tipificado como delito en la ley penal, si la persona que lo comete es menor o mayor de 14 años. Si se ha sido cometido por un adolescente que tiene entre 14 y 18 años es responsable penalmente, por lo cual el hecho deberá ser denunciado.

- **Seguimiento de las medidas implementadas:**

El seguimiento será llevado a cabo por el Coordinador de la OLN o quien esta figura designe para su realización. Las acciones de seguimiento podrán ser llamados telefónicos, contactos vía correo electrónico, 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. Para tal efecto, se deberá utilizar la Pauta de seguimiento de casos (PSC) (Anexo 8.2).

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.

Anexo 8.1.

Reporte de situaciones críticas o vulneración de derechos del NNA (RSCVD)

Contextualización

Lugar donde se produjo la situación crítica o 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 crítica o 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 entrega información descriptiva, no se califica ni analiza el caso.

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

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

Nombre: _____

Cédula de Identidad N°: _____

Firma: _____

Toma conocimiento del/a Coordinador/a de la Oficina Local de la Niñez.

Nombre: _____

Cédula de Identidad N°: _____

Firma: _____

Día: _____

Hora: _____

Anexo 8.2.

Pauta de seguimiento de casos (PSC)

Identificación

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

Situación crítica o de vulneración de derechos

Situación crítica o 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 reactivas implementadas

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

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.

Cierre del caso

Detallar fecha y motivo 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° 9

Protocolo de Acción para Casos por Sospecha o Violencia Intrafamiliar

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 construidos 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).

III. 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.

IV. Definiciones

- **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.

- **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.

- **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.

- **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.

V. Indicadores de violencia

- **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.

- **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).

VI. Procedimiento de acción

- **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.

- **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.

- **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

- 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%2oAtencion%2ode%2oVIF.pdf>
- 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>

Anexo N° 10

Encuesta de Satisfacción

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA BENEFICIARIOS/AS PROGRAMA PILOTO 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 Programa Piloto 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 Gestor/Apoyo logró gestionar soluciones concretas a los problemas.				
La gestión que necesitábamos demoró el tiempo adecuado				
II. Sobre línea de acción Terapia Familiar				
El Terapeuta brindó una atención transparente, cercana y personalizada.				
Las sesiones con otras familias fueron provechosas para nuestra terapia.				
El tiempo que dedicó el 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.				

2. Observaciones. Por favor describa cualquier observación o sugerencia que quiera hacer.

Anexo N° 11

Carta de Aceptación

CARTA DE ACEPTACIÓN - FORTALECIENDO FAMILIAS PROGRAMA PILOTO OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ

Estimada Familia:

La Subsecretaría de la Niñez del Ministerio de Desarrollo Social y la Ilustre Municipalidad de _____ le invitan a participar del servicio Fortaleciendo Familias de la Oficina Local de la Niñez. Este servicio 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 construye 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 en el servicio “Fortaleciendo Familias” de la Oficina Local de la Niñez del Ministerio de Desarrollo Social,

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 _____

firmando 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 en el servicio Fortaleciendo Familias 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 N° 12

Carta de Rechazo

CARTA DE RECHAZO - FORTALECIENDO FAMILIAS PROGRAMA PILOTO 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 del servicio Fortaleciendo Familias 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 N° 13

Carta de Renuncia Voluntaria

CARTA DE RENUNCIA VOLUNTARIA - FORTALECIENDO FAMILIAS PROGRAMA PILOTO 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 en el servicio “Fortaleciendo Familias”.

A través del presente documento manifiesto estar en conocimiento que con nuestra renuncia voluntaria, dejaremos de recibir el servicio de terapia familiar “Fortaleciendo Familias” y el acceso a mecanismos de derivación a oferta por parte de la Oficina Local de la Niñez.

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 _____



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



Gobierno
de Chile

gob.cl

Subsecretaría
de la Niñez

Gobierno de Chile

**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**