

Evaluación de la implementación del piloto OLN

Banco Mundial



Objeto de la evaluación

Implementación de la fase piloto de las Oficinas Locales de la Niñez.

Período 2019 – comienzos 2020.

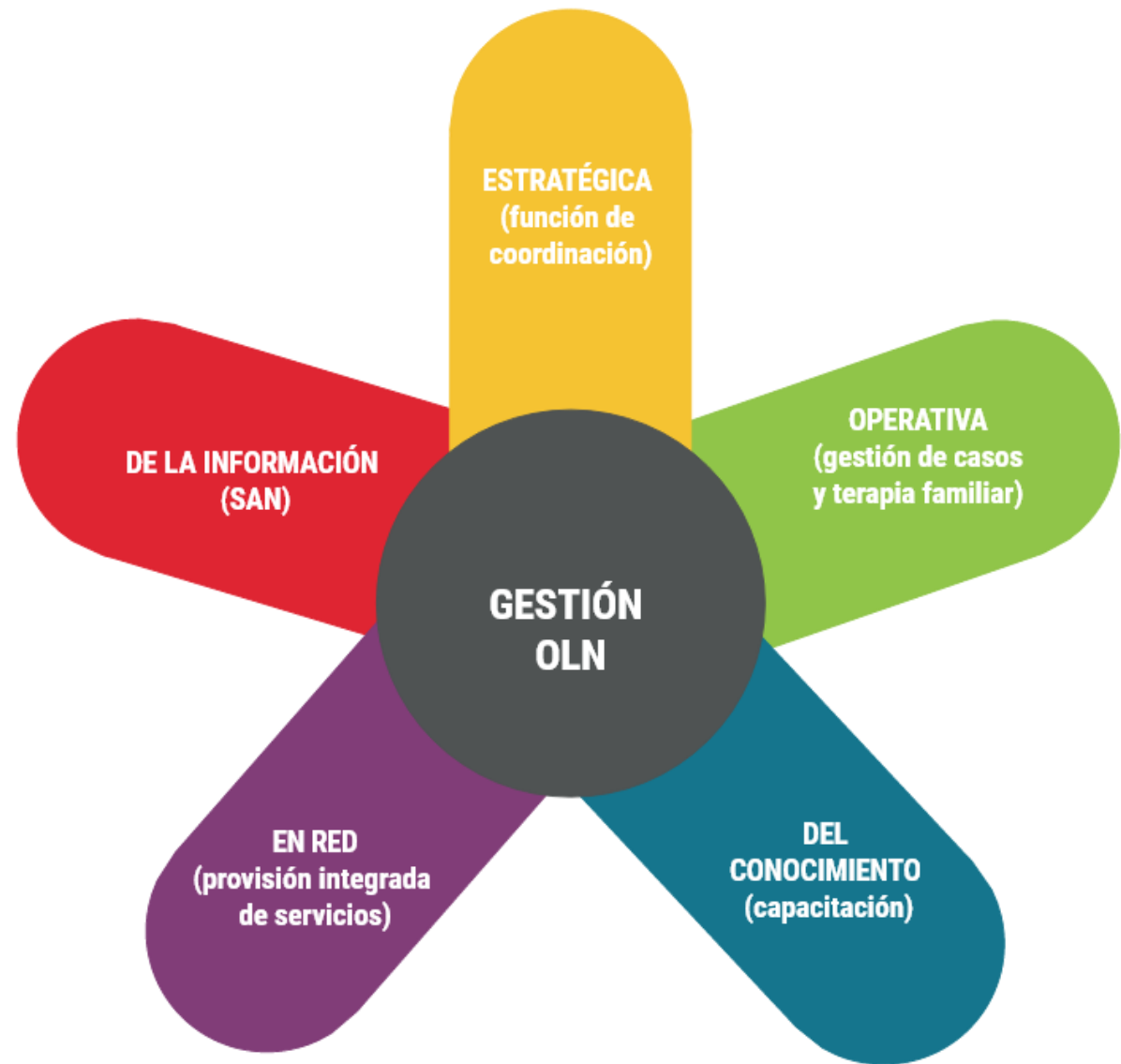
11 municipalidades de 9 regiones del país.

Metodología de la evaluación

- a. **Análisis documental.**
(395 documentos)
- b. **Encuestas en línea para instalación.**
(contraparte municipal y coordinador/a OLN – 100% participación)
- c. **Encuestas en línea para implementación.**
(coordinadores/as OLN – 100%, gestores/as de casos – 94.7%, terapeutas familiares – 75.8%, integrantes de la Red Comunal de Niñez – 27%)
- d. **Entrevistas en profundidad.**
(coordinadores/as OLN - 10, gestores/as de casos - 9, terapeutas familiares - 5, integrantes de la RCN - 10, familias usuarias - 19)
- a. **Panel de datos administrativos de las familias atendidas por las OLN**
(septiembre 2019 – marzo 2020)

AREAS DE GESTIÓN ANALIZADAS

La OLN como dispositivo de gestión local para la atención de niños, niñas, adolescentes y sus familias.



Principales resultados



Estudio entregado en junio 2020

1. Amplio acuerdo de que la OLN es una propuesta innovadora, enfocada en la prevención, que cubre espacios no abordados.



- Cambio del modelo de atención – desde vulneración de derechos a mitigación de factores de riesgo.
- Prevención “personalizada”.
- La gestión de casos es la expresión metodológica de la atención personalizada.



- Mecanismo de búsqueda – temor de las familias que se tratara de una intervención SENAME (quitan los niños, somos malos padres).
- Alertas administrativas con datos desactualizados.
- Alertas administrativas se estiman limitadas y opacas (clara preferencia por alertas territoriales de los propios miembros de la RCN).

2. La instalación de la OLN en la municipalidad favorece la adhesión, pero la inserción es un proceso complejo.



- La municipalidad es el espacio institucional privilegiado para la prestación de servicios sociales a las familias del territorio.
 - En las municipalidades existen programas propios (unidades municipales, en algunos casos) dirigidos a los NNA y sus familias, de larga data.
 - Valoración de criterios de proximidad y contextualización que están a la base del modelo de intervención de la OLN.
- La OLN llega como otro programa dirigido a la infancia para ejecución municipal, que se suma a muchos otros (cada uno de ellos con diferentes normas operativas, reglas de implementación, esquema presupuestario, plazos de operación).
 - Los mismos actores participan simultáneamente en otras redes, que no dejan de funcionar cuando la OLN se instala.

3. La Gestión de Casos se incorpora como una intervención orientada a resultados concretos en la mitigación de factores de riesgo, con dificultades en la selección de las familias y la respuesta de la oferta de beneficios y servicios.



- El modelo de gestión de casos impulsado por la OLN es valorado por los diferentes actores.
- El Modelo Centrado en Tareas distingue la gestión de casos de la OLN de otros programas que ofrecen atención de casos sociales.
- Valoración de criterios de proximidad y contextualización que están a la base del modelo de intervención de la OLN.
- Percepción de las familias de un acompañamiento de calidad.

- Los antecedentes disponibles en las alertas administrativas son insuficientes para iniciar el proceso de gestión de casos.
- Deben ir “de oficina en oficina” buscando antecedentes de las familias para preparar el primer contacto con ellas (etapa crucial de la intervención).
- Limitaciones en las respuestas de la Red. Los gestores priorizan acciones sobre las que tienen control.

5. La Red Comunal de Niñez es un pilar fundamental para la gestión de casos de la OLN. Su estructura y funcionamiento efectivo requiere de importantes mejoras.



- Valoración de la RCN como soporte logístico de la gestión de casos. Los actores la consideran fundamental.
- Las municipalidades adoptaron diferentes modalidades de RCN, pertinentes a sus características y necesidades.
- El sistema de derivación también es valorado como concepto.



- La RCN se agrega a las demás redes existentes, en distintas modalidades, pero no las sustituye.
- Se mantiene la asociación de red con reuniones y no necesariamente con un funcionamiento en red (red de intervención diferente de la red de coordinación).
- Debilidad conceptual y práctica respecto de los protocolos de atención, indispensable para el funcionamiento en red (se confunde flujos de proceso con protocolos de atención).

6. El Sistema Alerta Niñez (SAN) cuenta con valiosa información sobre las familias, pero el uso de la información disponible es limitado.



- El sistema contiene información de la intervención con las familias, que es un aporte importante para el análisis de la gestión de casos y también del servicio de terapia familiar.
- Es una herramienta útil para el seguimiento y apoyo a la gestión de las OLN. Los PAF (Planes de Atención Familiar) son claves.



- Sistema construido “durante”, más con lógica de agregado que de complemento de información.
- Limitaciones en la codificación, categorías, jerarquía de datos y estructura de la información.
- Necesidad de incorporar procesos sistemáticos de control de la calidad de la información.
- Necesidad de una herramienta de monitoreo de gestión de casos y en general de la gestión de la OLN en base a resultados de sus intervenciones y no solo de procesos y procedimientos.

7. La OLN tiene las potencialidades para instalarse como un dispositivo local que consolide intervenciones sociales dirigidas a NNA y sus familias, sirviendo de pilar local de la implementación de políticas de protección integral a la niñez y la adolescencia.



¿La ley de Garantías?
¿El Servicio de Protección Especializado a la Niñez?

- Necesidad de revisar con detalle los programas nacionales de NNA para llegar de forma articulada al nivel local.
- Necesidad de coherencia de las distintas modalidades de atención que promueve la variedad de programas atomizados que existen.
- Organizar de forma más eficiente los múltiples recursos disponibles.
- Asegurar el apoyo técnico y financiero que las municipalidades requieran.

MUCHAS
GRACIAS