



# **ORIENTACIONES TÉCNICAS GENERALES**

**Centros de Administración Directa  
Área de Protección de Derechos  
CREAD**

**Departamento de Protección de Derechos  
Unidad de Administraciones Directas**

Marzo del 2013.

## PRESENTACIÓN

### I.- ASPECTOS GENERALES DE LA INTERVENCIÓN DEL SENAME EN EL PERÍODO 2009 - 2013

El Servicio Nacional de Menores es el Organismo de Estado, dependiente del Ministerio de Justicia, que ha asumido por misión “Contribuir a la restitución de derechos de niños, niñas y adolescentes, vulnerados/as, así como a la responsabilización y reinserción social de los adolescentes infractores/as de ley, a través de prestaciones de calidad mediante una red de programas ejecutados directamente o por organismos colaboradores del Servicio<sup>1</sup>.

Sename inició un proceso de Reforma en el año 2000, el cual se orientaba hacia la separación de vías: Protección de Derechos y Responsabilidad Penal Juvenil. En el área de Protección de Derechos existen 10 Centros que corresponden a la modalidad de Centros de Tránsito y Derivación (CTD), administrados directamente por el Servicio. Estos centros se ubican en 5 regiones del país: Región de Valparaíso, Región del Maule; Región del Bio Bio; Región de la Araucanía y Región Metropolitana. La población atendida son niños, niñas y adolescentes<sup>2</sup>, vulnerados en sus derechos y que se ubican de acuerdo a su rango etáreo entre el 2° día de nacido a los 17 años, 11 meses y 29 días.

Este proceso de Reforma, contempló a su vez la realización de cambios sustantivos en la calidad de atención y desarrollo de intervenciones que se les brindaba hasta esa fecha a la población ingresada. Estos cambios (que comenzaron el 2005) estaban orientados al logro de la especialización de los Centros (CREAD<sup>3</sup>); sin embargo, el trabajo focalizado se inicia recién a partir del 2010 con la generación de Orientaciones Técnicas para el Programa 02. El horizonte de la especialización, durante todo este proceso, ha sido resguardar una adecuada calidad de vida, realizar intervenciones orientadas a la reparación del daño y a la restitución de derechos, especialmente cuando se trata de intervenciones de carácter urgente e insoslayable, orientada a población frente a la que es el Estado de manera directa quien debe garantizar la protección de sus derechos<sup>4</sup>.

La especialización implicó un cambio radical de atención de los centros, CREAD, constituyendo un salto cualitativo a lograr con los equipos de trabajo. Hoy, cada una de las acciones que se realizan, deben estar enmarcadas en el enfoque de protección de derechos. Este encuadre exige no sólo el conocimiento de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, el respeto absoluto a la consideración de Sujeto de Derecho, sino que también el desarrollo de competencias técnicas, profesionales que permitan tanto construir equipos estables, competentes y motivados como capaces de organizar el funcionamiento diario que fomente la autonomía progresiva, la participación activa y el respeto irrestricto de los derechos de la población atendida.

---

<sup>1</sup> <http://www.sename.cl/wsename/index.php>.

<sup>2</sup> En adelante se utilizará la abreviación NNyA para hacer referencia a niños, niñas y/o adolescentes.

<sup>3</sup> En adelante se utilizará la sigla: CREAD, Centro de Reparación Especializado de Administración Directa, para denominar esta modalidad de atención especializada.

<sup>4</sup> SENAME. (2009). Área Gestión Programática.

Para este último período los profesionales de los CREAD deben encontrarse en condiciones de realizar tratamientos reparatorios a nivel individual, familiar y comunitario, de carácter terapéutico y social. Con el fin de facilitar este tipo de intervenciones especializadas el Servicio ha hecho un esfuerzo para habilitar progresivamente en cada uno de los centros, salas de atención familiar, las que cuentan con espejo unidireccional con el objetivo de realizar atenciones en conjunto con el equipo técnico y ser supervisados. Así mismo se han realizado capacitaciones específicas que apuntan a reforzar de manera teórica y práctica los conocimientos vinculados a la intervención familiar especializada.<sup>5</sup>

Sobre esta base, se han definido los principios que deben guiar el proceso de intervención especializada:

### **1.1. Niños, niñas y adolescentes sujetos de derecho, en el centro de las intervenciones**

El desafío inicial de atención de los CREAD se ubica en la protección de los derechos en consideración a la etapa de desarrollo evolutivo, género, etnia y a las necesidades de cuidados especiales asociados tanto a edad, tipo de vulneración, ausencia o no de figuras familiares significativas, crisis del desarrollo, condiciones de salud, que presentan los NNyA ingresados .

Las problemáticas de mayor ocurrencia observadas hasta la fecha en los Centros de Administración Directa del Área de Protección de Derechos, se relaciona con dificultades de manejo conductual para la población ubicada dentro de un rango etáreo entre 11 – 17 años, dificultades de manejo de crisis con los progenitores y/o adultos cercanos de la población lactante o pre escolares y la dificultad de lograr que los progenitores y familiares de los NNyA adhieran <sup>6</sup>a tratamiento y mantengan la vinculación permanente con éstos .

Es necesario destacar que los CREAD que brindan atención a población mayor de seis años de edad, presentan como desafío inmediato el generar cambios en las estrategias para el manejo de las relaciones con NNyA y la resolución de conflictos. Esto demanda la realización de esfuerzos notables en todos los funcionarios/as que se desempeñan en cada uno de los CREAD. Dichos esfuerzos se relacionan con la capacidad de visualizar las demandas permanentes de NNyA, y entregar respuestas adecuadas y veraces que no se traduzcan en actitudes desafiantes o violentas con los adultos a su cargo o con sus pares. Actitudes tales como: provocaciones, insultos, agresiones físicas, burlas, intentos de abandono del recinto, entre otros.

Los jóvenes demandan respeto y establecimiento de un vínculo genuino, sin estar conscientes de ello. Por el contrario, sus discursos se centran en la expulsión y el no deseo de recibir apoyo, que bien podría obedecer a sentimientos asociados al deseo

---

<sup>5</sup> Ver Protocolo para el uso de sala de atención especializada. Centros de administraciones directas Departamento de Protección de Derechos, mayo 2012.

<sup>6</sup> Ver protocolo de adherencia. Protocolización modelo CREAD, Deprode 2013.

de no estar en situación de vulneración. Podría pensarse que, paradójicamente, para asumir la vulneración y la extrema vulnerabilidad hay que estar y reconocerse fuerte. De ahí la necesidad de trabajar desde los recursos con los que cuentan los sujetos de atención, para luego aproximarse a aquellos ámbitos donde se muestren mayores dificultades y daños.

El ubicar a cada NNyA en el centro de las intervenciones, y desde sus recursos y fortalezas, define en forma inmediata el reconocimiento de su individualidad, diferencia y singularidad. Cada uno de ellos, además ha formado parte de un sistema familiar nuclear, extenso y social por cuanto se hace inmediatamente necesario visibilizar a las familias de éstos, sus redes de apoyo y las necesidades particulares de cada sistema.

Al considerar a cada NNyA, como sujetos individuales pero a su vez sociales nos determina la urgencia de visualizarlo como sujeto único, con necesidades e intereses comunes de acuerdo a grupo etéreo, como sujetos “en relación con”. Lo anterior posiciona en forma inmediata la importancia de los “referentes” y de las individualidades.

## **1.2. Construcción de autonomía progresiva.**

Todo ser humano se encuentra en permanente proceso de desarrollo y construcción de su propia identidad. Proceso que se ve expresado en una serie de crisis esperables y acordes a etapas de desarrollo evolutivo; sin embargo, en el caso de los NNyA atendidos en esta modalidad, este proceso se ve obstaculizado por la existencia de tempranas y/o severas vulneraciones que no sólo repercuten en la construcción de sí mismos y de la internalización de los otros, sino que conjuntamente han imposibilitado el desarrollo normal de las crisis esperadas para cada individuo dentro del proceso continuo de desarrollo evolutivo.

Es posible visualizar en los NNyA la activación de mecanismos defensivos, que tienden a rigidizarse y que de una u otra manera han distanciado o debilitado la confianza básica en el mundo adulto. La especialización pretende entonces “encontrar” al sujeto como ser único y en relación con los demás, en donde el desafío se incrementa en la urgencia de construir con el otro un sentido de vida que les proporcione la experiencia de sentirse validados, escuchados, considerados y especialmente que apoye el reconocimiento de capacidades personales que les permitan reconstruir su propia historia y las relaciones con los demás.

No hay posibilidades de desarrollar procesos de intervención de tipo especializada si no se logra generar el “encuentro con el otro”, tanto desde el reconocimiento de sus necesidades<sup>7</sup>, como de éstas dentro de una trayectoria de vida inserta en un contexto social y cultural. La construcción de sí mismos y la elaboración de las

---

<sup>7</sup> Entendiendo éstas como derechos que deben ser garantizados, protegidos o restituidos.

experiencias que les ha tocado vivir deben guiar todo nuestro accionar de modo de intencionar acciones concretas que faciliten tanto la reconstrucción del proceso de desarrollo (que se ha visto alterado), como potenciar recursos personales para asumir un rol protagónico en la superación de sus problemáticas, que favorezca procesos de integración social.

### **1.3. Integralidad de Derechos**

El ser humano es un ser completo y la protección de derechos se expresa con la coherencia y adscripción de los Derechos Humanos como Derechos Universales inherentes al hombre y la mujer.

Los NNyA son sujeto de derecho, seres completos con necesidades que se deben expresar en derechos. El respeto a su condición de ser humano, menor de 18 años, nos demanda la tarea de activar todos los dispositivos que nos permitan respetar cada uno de sus derechos. No existe la divisibilidad de los derechos, no es posible postergar un derecho en pro del respeto de otro.

Se podría decir entonces, que la condición “basal” del NNyA es de sujeto de derechos, la que se ve alterada por diferentes experiencias de vida, que en estos casos implican múltiples vulneraciones, las que debieran ser posibles de discernir por quienes trabajan con ellos/as y orientar sus acciones hacia la restitución de la condición “basal”. Sin embargo, cabe reconocer que cuando estas vulneraciones se intensifican y se cronifican en el tiempo se convierten en daño, generando la necesidad de un trabajo especializado para su restitución.

La integralidad de la acción aborda diversas temáticas que acompañan la situación del NNyA. No es sólo la problemática específica la que define el carácter de la intervención, sino que sobre todo las vivencias, trayectorias, vulnerabilidad y daño que presenta el sujeto.

### **1.4. Calidad de la Atención**

La calidad de la atención es una de las maneras de resguardar los derechos de los NNyA y esto se hace a través de las intervenciones que deben responder a sus necesidades de manera satisfactoria. Esto incluye la co-construcción de Planes de Intervención.

Los procesos de intervención de tipo especializada demanda la exigencia de adscribir al derecho del otro a desarrollarse en forma plena, y a contar con todas y cada una de las posibilidades que les permitan ejercer su ciudadanía. Los CREAD cuentan con modalidad de atención de tipo residencial<sup>8</sup>, situación que debiera favorecer una atención óptima para entregar a los NNyA todas las condiciones de vida que promuevan su desarrollo y la restitución de sus derechos.

---

<sup>8</sup> Identificación de las prestaciones definidas para cubrir las exigencias de una atención de calidad

Paralelamente el desarrollo de intervenciones con calidad, demanda la construcción y permanencia de equipos de trabajo con capacidades técnicas, profesionales y humanas, es así como por ejemplo; la estabilidad de cada uno de los miembros del equipo permite potenciar la capacidad de vinculación y de establecimiento de relaciones “seguras”.

También, es parte del resguardo de la calidad de atención el desarrollar una estructura organizativa que posea procedimientos, procesos y recursos necesarios para intervenir sobre las situaciones que se presentan, así como también estrategias orientadas al cuidado de los equipos<sup>9</sup>. Es necesario destacar que es de suma relevancia el contar con equipos articulados, formados, contenidos y especialmente con claridad acerca de las funciones que se deben desempeñar.

Un encuadre institucional<sup>10</sup> permite resguardar y anticipar situaciones de conflicto o crisis tanto con los compañeros de trabajo como con usuarios. Además es necesario señalar que, siempre en cada una de nuestras acciones están presentes nuestras creencias, supuestos, expectativas y que éstas tienen un efecto con quienes nos relacionamos.

Si bien las familias de los NNyA han presentado debilidad protectora o han sido causantes de la vulneración de derechos de los NNyA también son parte de sus vidas e historias. El desarrollar acciones tendientes a “re encantar; volver a confiar” permitirá rescatar los vínculos, relaciones, expectativas, etc., para otorgarles no sólo algunas respuestas a sus cuestionamientos sino que vivencias claras de necesidades de acercamiento, validación, restauración de confianza entre otros. Por otro lado, les entregará a las familias un espacio de resguardo orientado a potenciar capacidades protectoras.

### **III.- LOS CENTROS DE REPARACIÓN ESPECIALIZADOS DE ADMINISTRACIÓN DIRECTA EN EL MARCO DE LA INTERVENCIÓN DEL SENAME**

Dentro del sistema de protección especial integral del Sename los CREAD son una modalidad de atención de tipo residencial, orientados a desarrollar estrategias de intervención centradas en brindar adecuada calidad de vida, reparar el daño asociado a la exposición reiterada a diversas situaciones de vulneración de derechos y restituirlos a la población infantil y juvenil que presenta necesidad de protección especial.

Los CREAD corresponden al tercer nivel de atención, constituyendo centros especializados de protección de derechos para NNyA gravemente vulnerados y/o que se han iniciado en

---

<sup>9</sup> Módulo Cuidado de Equipos, Capacitación Abordaje de Situaciones de Conflicto o Crisis, en el Marco de la Protección de Derechos, Universidad Diego Portales, Santiago, Chile, 2008

<sup>10</sup> Ratificación de la Convención Sobre los Derechos del Niño, 1990, Chile.

conductas transgresoras de ley, que requieren ingresar provisoriamente al Cread por ausencia de familia o porque su protección requiere de la separación de ella<sup>11</sup>.

### **3.1. Antecedentes Generales**

Respecto de las normativas que regulan las responsabilidades del nivel nacional y regional en materia técnica, lo establecido en el artículo N°6 del Reglamento DS 356, establece que le corresponde en general tanto a la Dirección Nacional del Servicio como a sus Direcciones Regionales ejecutar las mismas funciones y atribuciones indicadas en el artículo 5° del Decreto Ley 2.465. Es decir, la posibilidad de establecer convenios con organismos colaboradores acreditados, convocar a propuestas públicas, formular y desarrollar acciones de prevención, protección y rehabilitación e intercambiar información técnica con otros organismos afines, entre otros.

En forma más precisa, dicho reglamento establece que las Direcciones Regionales podrán ejecutar las acciones establecidas en el Artículo 12° de DL 2.465, entre las que destacan: la dirección administrativa y técnica de los CREAD, como de los ámbitos de prevención y protección en general. Además, colaborar con los tribunales respectivos en la provisión de oferta y asesoría técnica, prestar asistencia técnica y financiera a los organismos colaboradores del Sename. Igualmente, dicha normativa es bastante explícita al indicar que serán los directores de los Centros de AADD los responsables de la dirección técnica y administrativa de los mismos.

Sin perjuicio de lo anterior, tanto en la Ley 2.465 (art. 8°) como en el Reglamento DS 356 (art. 12° y 13°) del Servicio Nacional de Menores se establece que los departamentos o unidades técnicas deberán desarrollar y generar los insumos necesarios para apoyar el desarrollo regional.

Estos Centros se han constituido en un recurso relevante para el cumplimiento de la Misión del Servicio ya que no sólo reciben la demanda de atención desde Tribunales y/o Fiscalías sino que deben entregar respuestas inmediatas orientadas a brindar la protección especial las 24 horas del día, a través de estrategias de intervención ajustadas a las necesidades particulares de cada caso desde su ingreso. Los procesos de intervención deben responder a las necesidades particulares de cada caso ingresado y que por tanto deben movilizar diversos recursos tanto administrativos como técnicos.

Tomando como referencia al sujeto de atención, es necesario presentar la existencia de una diferenciación dada por rangos etéreos:

- Modalidad de Centro Especializado, CREAD para atención de lactantes y pre escolares ( niños y niñas menores de seis años de edad), y
- CREAD para atención de NNYA mayores de seis años pero menores de 18 años de edad.

---

<sup>11</sup> Manual para el abordaje de situaciones de conflictos o crisis en el marco de la protección de derechos, Universidad Diego Portales, Facultad de Psicología; diciembre 2008.

Lo señalado con anterioridad, exige la consideración especial de la etapa evolutiva en la que se encuentra la población atendida por esta modalidad<sup>12</sup>.

Es así que en el caso de la población menor a los seis años de edad, que ha ingresado a los CREAD Lactantes y Pre Escolares y que si bien por su edad no presentan conductas de abandono o refractariedad a las intervenciones sí presentan la necesidad de reparar el daño asociado a la vulneración, estos niños y niñas provienen de familias resistentes no sólo para insertarse en un proceso de intervención sino que “confundidas” para visualizar las razones de los ingresos.

Al centrar la atención en los sistemas familiares de la población infantil y juvenil atendida podemos señalar que en general, éstas han contado con el aprendizaje de “utilizar” asistencialmente el sistema y de manera frecuente y cuyos hijos e hijas cuentan con historias de institucionalización. Conjuntamente, se debe visualizar la ausencia de cuidados y debilidades o ausencias de figuras adultas protectoras que ha vivido toda la población menor de seis años de edad que ha ingresado a los CREAD por situación de vulneración a lo que adicionalmente pueden presentar algún grado de discapacidad.

Por lo tanto, la complejidad del sujeto de atención presente en la población menor de seis años es posible observarla al menos desde dos niveles;

- El primer nivel, referido a la complejidad que reviste para un NNyA, menor de seis años de edad, tener que ser separado de sus progenitores y/o familia extensa en un periodo de su desarrollo evolutivo en el cual no sólo se espera, sino que se requiere contar con los cuidados y satisfacción de sus necesidades inmediatas desde quienes están llamados a potenciar su desarrollo biopsicosocial.
- Un segundo nivel, nos lleva a analizar la existencia de figuras adultas que aún ejerciendo roles y funciones de apoyo a la crianza no cuentan con las competencias parentales que sean garantes del bienestar y desarrollo de los niños y niñas. Potencial y capacidades parentales que en ocasiones se ven enfrentadas a la existencia de algún grado de discapacidad o necesidades especiales presentes en los NNyA o a contextos territoriales limitantes para el desarrollo de una parentalidad positiva.

En la modalidad de atención para niños y niñas mayores de seis años de edad, se requiere definir estrategias de intervención innovadoras orientadas a captar su atención y motivación. Este último grupo presenta una mayor resistencia a las intervenciones<sup>13</sup> y persistentemente buscan, desafiar y cuestionar tanto el sistema proteccional, como a aquella figura adulta cercana. Los educadores se ven constantemente enfrentados a

---

<sup>12</sup> Para lograr ajustar las Orientaciones de acuerdo al Sujeto de Atención se presentan en: Capítulo 1 “Orientaciones específicas para lactantes y pre escolares” y Capítulo 2 “Orientaciones Específicas para mayores de seis años de edad”.

<sup>13</sup> Refractario y/o resistente a las intervenciones; no como un atributo reductible al sujeto de atención, sino como una historia de interacciones entre sujeto y distintos actores – interventores que no han respondido a las expectativas o requerimientos de éstos últimos. Desde aquí y dado el rol que compete a los sistemas de intervención – lo refractario – la resistencia- se transforma en responsabilidad de dichos sistemas. Equipo Playa Ancha, V Región, SENAME, 2009.

situaciones de amenaza, de conflictos entre pares, desbordes emocionales y trastornos conductuales severos.

Conjuntamente, la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente, si bien no presenta nuevos sujetos de atención, sí impacta a estos Centros con eventuales nuevos requerimientos de intervención<sup>14</sup> como aquella población menor de 14 años que ha cometido algún delito; jóvenes entre 14 y 16 años que han cometido faltas o entre 16 y 18 años con faltas no tipificadas y que presentan además requerimientos en la línea proteccional; población menor de 18 años que una vez cumplida una sanción requiere de una oferta proteccional especial.

Como es posible observar, la población a atender bajo esta modalidad no se ajusta a un sujeto de atención único definido por temáticas de ingreso, por el contrario, presenta una serie de situaciones de vulneración de derechos que determina la necesidad urgente de contar con una medida de protección especial e inmediata. Estos Centros ingresan a cada NNyA en el momento en el cual se requiere su ingreso, no se rige por horarios hábiles sino por la necesidad urgente e impostergable de proteger sus derechos.

Es una oferta residencial, de responsabilidad directa del Estado, que no sólo debe responder a las necesidades de protección especial inmediata, sino que debe contar con el desarrollo de intervenciones especializadas orientadas a resguardar los derechos de protección, activar acciones tendientes a la reparación del daño y restitución de derechos.

En la actualidad, esta modalidad de atención además se enfrenta al desafío de desarrollar todas y cada una de las acciones que sean necesarias para activar a las familias en la búsqueda de los recursos que permitan recuperar el rol protector y la responsabilización de sus familiares.

Por otra parte, activar dispositivos de atención con enfoque de derechos significa incluir el trabajo oportuno con las familias. Trabajo que se orienta a validar tanto la responsabilización del proceso de crianza y apoyo como al significado que éstas tienen para los NNyA atendidos. De lo contrario, en el caso de evaluar incapacidad parental, incompetencia familiar se deben activar los dispositivos que permitan la búsqueda de alternativas, apoyo para los NNyA o preparación para la vida independiente<sup>15</sup> En último término, como programa de responsabilidad directa del Estado, este tipo de modalidad de atención nos exige el desarrollo de una atención oportuna y de calidad a la población infanto-adolescente de mayor complejidad.

---

<sup>14</sup> Si bien cabe como posibilidad, también es necesario indicar que al Tribunal le correspondería primordialmente determinar en estos casos una sanción y no medidas de protección, a menos de estimarse necesario, por que lo resulta difícil hacer una estimación del impacto para los Centros de Administración Directa u otros programas del Área de Protección. De hecho, el Artículo 102J se encuentra vigente desde diciembre de 2005; sin embargo, su aplicación ha sido más bien escasa.

<sup>15</sup> Para mayor profundización véase orientaciones técnicas para mayores. Unidad de Administraciones Directas. Deprode .2013

## **IV.- OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS**

### **4.1. Objetivo General**

Contribuir a la restitución de derechos y la resignificación<sup>16</sup> de experiencias de vulneración presentes en la población infanto-adolescente en situaciones de alta complejidad y que requieran de una medida residencial por disposición de Tribunales de Familia y/o Fiscalías.

### **4.2. Propósito**

Reparar el daño que presentan niños, niñas y/o adolescentes, menores de 18 años enviados por Tribunales que están expuestos a situaciones de alta complejidad.

### **4.3. Indicadores de Resultados.**

- Porcentaje de NNyA con egresos por causales asociadas a la intervención que no reingresan en un periodo de 12 meses a centros de administración directa en relación al total de egresados.
- Porcentaje de egresados de centros de administración directa de protección sin reingresos.
- Porcentaje de egresados de centros de administración directa de protección con PII logrado.
- Porcentaje de adolescentes egresados del sistema de protección que ingresan a medidas y sanciones del sistema justicia juvenil respecto del total de adolescentes egresados del sistema de protección.
- Porcentaje de egresados de centros de administración directa de protección con menos de 12 meses de permanencia.
- Porcentaje de NNyA egresados que reciben intervención especializada respecto del total de NNyA egresados.
- Porcentajes de diagnósticos realizados en un tiempo menor a 30 días, en centros de administración directa.
- Porcentaje NNyA que cuentan con PII son atendidos en co-intervención.
- Porcentaje de propuestas para el egreso formuladas por equipos técnicos que son acogidas por tribunales respecto del total de propuestas de egreso.
- Porcentaje de talleres de competencias parentales realizados respecto del total de talleres de competencias parentales planificados (2).
- Porcentaje de errores en el índice de la calidad de información (ICI) de la senainfo.

---

<sup>16</sup> La resignificación, para estos efectos se entenderá como acciones orientadas a la restitución de derechos, superación de las secuelas (psicológicas, corporales, afectivas, conductuales) y reelaboración de las experiencias de grave vulneración de derechos vividas. Aporte Equipo Playa Ancha, V Región, SENAME, 2009.

## V.- LINEAMIENTOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS

### 5.1. Sujeto de Atención

Se define como sujeto de atención a niños, niñas y adolescentes, menores de 18 años de edad que presentan situaciones de alta complejidad y que requieren de un proceso de profundización diagnóstica e intervención integral especializada por disposición de Tribunales de Familia y/o Fiscalías, quienes determinan además la conveniencia del alejamiento al menos temporal de su familia de origen y/o la necesidad de un contexto residencial, para salvaguardar su integridad y protegerlo.

En estos centros, se advierte la creciente existencia de NNyA que presentan variables de alta complejidad definidas por la presencia de situaciones y/o conductas que se constituyen en evidente riesgo o daño, a nivel individual, familiar y social, entre las que cuentan consumo problemático de drogas, desescolarización o deserción escolar, trastornos emocionales o conductuales, vida de calle, peores formas de trabajo infantil, vinculación a conflictos con la justicia dentro de sus trayectorias o por las que resulten inimputables ante la ley, contextos de violencia y riesgo vital, entre otras. Todas ellas, situaciones que pudiesen o no darse simultáneamente en la población atendida.

La población se caracteriza además por presentar múltiples intervenciones fallidas de las redes, que generan procesos de rechazo, baja adherencia y sobre intervención que tienden a cronificar y agravar los síntomas que presentan los usuarios/as<sup>17</sup>.

A nivel Individual, las características más usuales son las siguientes<sup>18</sup>:

- a) Dificultad para establecer relaciones de vínculo nutritivas.
- b) Tendencia a rechazar el contacto afectivo.
- c) Tendencia a instrumentalizar las relaciones con otros.
- d) Baja autoestima
- e) Sentimientos de desesperanza e inseguridad.
- f) Dificultades para reconocer existencia de recursos personales.
- g) Miedo al rechazo y/o abandono.
- h) Dificultades en el control de impulsos.
- i) Rabia, entre otros. Baja tolerancia a la frustración
- j) Baja capacidad para resolver conflictos

Sintomatología que se expresa en:

- a) Tendencia a permanecer en situación de calle.
- b) Deserción y/o retraso pedagógico (superior a dos años).

---

<sup>17</sup> Aporte Equipo Centro Entre Silos, VII Región, SENAME, 2009.

<sup>18</sup> Aporte Equipo Centro Entre Silos, VII Región, SENAME, 2009.

- c) Vínculo conflictuado con el mundo adulto.
- d) Historia de vida institucionalizada.
- e) Comisión de delitos contra las personas y/o la propiedad.
- f) Ingresos y abandonos de sistema reiterados.
- g) Han vivido experiencias traumáticas, como abuso sexual, maltrato, explotación sexual, etc.
- h) Presencia de discapacidad física y/o mental, trastorno en la línea psiquiátrica o de tipo conductual.

En las familias, las características más usuales son las siguientes:

- a) Trastornos vinculares transgeneracionales que generan negligencia y/o abandono de rol parental.
- b) Grave disfuncionalidad familiar: Maltrato, abuso sexual, explotación laboral, violencia intrafamiliar, consumo abusivo de alcohol y drogas, adultos con conductas delictuales Familia inserta en contexto de alta peligrosidad: Tráfico y/o consumo de droga, presencia de armamento, delincuencia callejera, etc.

Familias presentan además desmotivación, temor, rechazo y/o desconfianza de las instituciones públicas y privadas, que se expresa en:

- a) Desconexión de las eventuales redes de apoyo.
- b) Alteraciones en las relaciones expresadas en tendencia a la manipulación, instrumentalización de las mismas.

A nivel comunitario, los problemas recurrentes que estos NNyA y sus familias presentan son:

- a) Resistencia presente en las instituciones para visualizar el daño que se evidencia en el proceso de desarrollo de los NNyA, tendiendo a negar los ingresos a los programas o servicios y en ocasiones a expulsarlos del sistema-
- b) Rechazo de su medio local,
- c) Estigmatización,
- d) Falta de oportunidades en el ámbito escolar, capacitación y otros
- e) Sobre intervención institucional
- f) Falta de confianza en las personas

Por tanto, la intervención especializada de estos centros está dirigida a todos los NNyA menores de 18 años, que presentan situaciones de alta complejidad.

**A partir del daño** presente en la población atendida es que se ha hecho necesaria la búsqueda de metodologías apropiadas y pertinentes que den respuesta a las necesidades de atención de los NNyA que ingresan a esta modalidad de atención<sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup>Aporte Equipo Playa Ancha, V Región, SENAME, 2009

## 5.2. Vías de ingreso

Se establece como vía de ingreso la disposición de Tribunales de Familia. Al respecto, el artículo 18 de la ley 20.032 señala que “el ingreso a los centros de diagnóstico deberá realizarse previa resolución judicial. Con todo, cuando por razones de fuerza mayor un NNYA, ingrese al establecimiento, sin que exista tal medida judicial, los responsables de dicho centro asumirán como primera función, darles la debida protección a sus derechos y procurar por todos los medios reunirlos nuevamente, con sus padres o las personas encargadas legalmente de su cuidado personal. Con todo, si éstos han sido los causantes directos de la vulneración de los derechos del NNYA, y, en general, cuando no sea posible reunirlos con esas personas, se deberá informar en la primera audiencia al tribunal competente para que adopte una medida a su respecto”<sup>20</sup>.

En general el ingreso de los casos a estos centros se realiza vía Tribunales y/o Carabineros de Chile, razón por la cual las intervenciones se desarrollan en un contexto judicial. Lo anterior, en concordancia con el principio de no separar al NNYA de su familia, a menos que sea ésta la última medida a adoptar y por razones de necesidad responder a la protección de derechos.

**5.2a Abandono de sistema:** Paralelamente, esta modalidad de atención se ha visto enfrentada a las situaciones de salidas de jóvenes sin regreso y situaciones de deserción del programa. Los abandonos de sistema son conductas que se pueden visualizar como parte del daño y restauración de la confianza en sí mismos y hacia los otros pero sólo si este punto es abordado con el niño, niña o adolescente. Las acciones de búsqueda son parte de la restauración de la imagen que el niño, niña o adolescente tiene hacia sí mismo pero también hacia los otros, según los lineamientos el permanecer o regresar al centro debe tener un sentido y es deber del equipo apoyar a los NNYA en este proceso en donde se pueden dar las condiciones para reflejarles que son importantes, queribles y especialmente que tienen derecho a estar en mejores condiciones.

Al respecto es necesario mencionar que existe un Instructivo orientador para los centros Cread, en caso de que se produzca **abandono de sistema**<sup>21</sup>, lo que se ha plasmado, a nivel general en los siguientes lineamientos:

La Jefatura técnica del CREAD, deberá contar con el informe inmediato y oportuno de las condiciones en las cuales se produce el abandono. En donde el/la funcionario/a responsable de la casa deberá describir detalladamente las circunstancias en que se produjo. Director de centro deberá, mediante oficio, dentro de las primeras 24 horas informar al Tribunal de Familia competente, con el objetivo que el juez tome conocimiento del hecho y dictamine orden de búsqueda del NNYA. Conjuntamente, se

---

<sup>20</sup> Ley 20.032, Art. 18

<sup>21</sup> Véase Protocolo Procedimiento de Búsqueda Posterior al Abandono de Sistema. Protocolización Modelo CREAD, 2013.

debe informar al adulto responsable y/o familiar la situación de abandono del sistema en la que el NNyA se encuentra.

Los CREAD han fortalecido las coordinaciones y el trabajo conjunto con la policía, por tanto se ha validado la interposición inmediata de búsqueda mediante la denuncia por presunta desgracia<sup>22</sup>. Para ello, se traslada aquel funcionario/a que es designada por el director/a del centro y realiza la denuncia respectiva en carabineros. Este procedimiento, ha facilitado en algunas localidades el proceso y los NNyA regresan siendo trasladados por Carabineros en un breve período; sin embargo, esta acción obedece a la realidad territorial de cada centro. Si se produce un abandono también se deberá realizar un monitoreo en calle a fin de conocer posibles lugares donde podría ubicarse al NNyA a fin de acotar la orden de búsqueda.

El abandono de sistema que realiza el NNyA, exige realizar una modificación del Plan de Intervención, debido a que éste debe contener todas las acciones de búsqueda que se han iniciado. Este PII debe contemplar acciones directas y concretas, en donde la familia debe cooperar e intencionar acciones de mejoras, por tanto, mientras dure el proceso de búsqueda todos los adultos responsables debiesen ser citados para recibir información, atención, reforzar lineamientos, compromisos y potenciar el rol que les compete dentro de este proceso.

Si el NNyA no reingresa dentro de las acciones que se deben realizar en forma semanal, durante un mes se sugiere informar a Tribunales dando cuenta de todas las acciones desarrolladas, tanto en la búsqueda directa del NNyA como de las evaluaciones e intervenciones realizadas con los adultos significativos. Ello debiese permitir sugerir el egreso ante tribunales pero con el análisis previo de las necesidades del usuario.

En el caso de que los NNyA se encuentren en estado de abandono total, el trabajo de información se realiza con las redes y tribunales a fin de establecer acciones coordinadas para la búsqueda y reingreso.<sup>23</sup>

Para aquellas situaciones como abandono de sistema dentro de los primeros cinco días, o en casos que no se tienen antecedentes previos es importante que se realicen las consultas en Base de datos Senainfo, búsqueda directa en domicilio, lugares a los que frecuenta, coordinación con supervisores UPRODE y UJJ, entre otros.

Si realizados todos los procesos que los equipos visualicen como necesarios y relevantes y éstos no arrojan como resultado el recuperar el proceso y por tanto el regreso del NNyA al centro se debe solicitar el egreso a tribunales dando cuenta de lo realizado.

---

<sup>22</sup> La presunta desgracia, es un procedimiento especial que rige en el ámbito penal, previo a un delito de secuestro u homicidio, en el cual se activa el proceso penal a través del Ministerio Público quien ordena a las policías buscar al individuo y una vez hallado se evalúa e investiga, si existe posible secuestro o en su caso homicidio. Sin embargo, en nuestro país, existe la "costumbre" de interponer una denuncia por presunta desgracia ante situaciones de extravío de un menor de edad. Este extravío pudiese corresponder a una acción delictual, pero en nuestros casos ésta no corresponde debido a que son los mismos niños, niñas o adolescentes que evaden el sistema residencial.

<sup>23</sup> Aporte del CREAD Entre Silos , VII región.2013.

Es el equipo profesional que está a cargo directo del caso quién puede ponderar egresarlo sea por orden de tribunales, abandono de sistema, derivación según corresponda a los lineamientos técnicos del Programa<sup>24</sup>. Es necesario considerar que todas las acciones e intervenciones realizadas deben estar contenidas en las carpetas individuales de cada NNyA

En el momento en que el NNyA, regresa al centro, es indispensable comunicar su regreso tanto a los Tribunales de Familia, como a los adultos responsables o significativos de éste, evaluándose las condiciones físicas y emocionales en las que se encuentra y por tanto adoptando las medidas que correspondan para garantizar adecuada calidad de vida y buen estado de salud general.

El equipo debe reflexionar acerca de estas situaciones y procurar sistematizar las circunstancias, razones que podrían estar asociadas a la generación de estas situaciones de abandono de sistema.

### **5.3. Criterios de Ingreso**

Si bien ya se ha señalado que no corresponde reducir a una persona a la caracterización de ella como “perfil”, es necesario precisar que para evitar que ello ocurra se debe reconocer que todo sujeto es único y que la manifestación del daño se hará presente en coherencia a su desarrollo evolutivo, al proceso de conformación de su personalidad y a cómo han impactado en su desarrollo las diversas experiencias de vida a la que ha estado expuesto.

El concepto de complejidad del sujeto, se utiliza con criterios técnicos orientados a poder distinguir los casos que requieren ingresar a los CREAD y discriminar entre aquella población que deberá ser atendida por el centro de manera prolongada, de aquella cuya intervención se orientará hacia procesos de egreso y/o derivación asistida inmediata<sup>25</sup>:

- Indicadores claros de daño y/o grave vulneración de derechos que correspondan en su conjunto a un nivel de alta complejidad.
- Identificación, a través de Senainfo, de ingresos y egresos a programas del Servicio.
- Niños que desertan de Programas sin cumplir su PII, especialmente de las residencias.
- Ausencia de una oferta programática atingente a los requerimientos del NNyA a nivel local.

---

<sup>24</sup> Véase Protocolo “Ponderación de indicadores de logro para el egreso”, DEPRODE .abril 2012.

<sup>25</sup> Estos criterios, así como otros que sean identificados desde la experiencia de cada centro, son fundamentales para establecer y diferenciar al sujeto de atención, considerando la red de servicios de infancia y adolescencia existentes a nivel local, y especialmente aquellos correspondientes a la red de protección de Sename. Área Gestión Programática, Sename, 2009

Por otra parte, la Ley sobre Tribunales de Familia nos plantea abordar nuevas prestaciones y sus exigencias como las instruidas por los Artículos 71, letra c y h y el Art. 80 bis.

Concretamente, el artículo 80 bis, señala.- *“(...) el Servicio Nacional de Menores, a través de sus Directores Regionales, informará periódicamente y en forma detallada a cada juzgado de familia la oferta programática vigente en la respectiva región de acuerdo a las líneas de acción desarrolladas, su modalidad de intervención y la cobertura existente en ellas, sea en sus centros de administración directa o bien en los proyectos ejecutados por sus organismos colaboradores acreditados. Si el juez estima necesario decretar una medida respecto de la cual no existe en la Región oferta de las líneas de acción indicadas en la ley N° 20.032, comunicará tal situación al Director Nacional del Servicio Nacional de Menores, quien deberá adoptar las medidas tendientes a generar tal oferta en el menor tiempo posible. Entretanto, el juez decretará alguna de las restantes medidas del artículo 71. Pero, si la cautelar dispuesta es la de la letra h) de dicho artículo, el Servicio Nacional de Menores deberá darle cumplimiento de inmediato y sin más trámite”.*

Cabe señalar que las modificaciones señaladas se han traducido en la exigencia de un aumento de prestaciones que debe responder tanto Sename como sus instituciones colaboradoras a la Judicatura de Familia, principalmente a través de sus administraciones directas.

Esta modificación legal exige la entrega de una respuesta oportuna a las resoluciones judiciales; sin embargo junto a ello es necesario que los equipos cuenten con la coordinación necesaria que facilite, por un lado responder en forma inmediata a lo mandatado por el juez y por otro que permita identificar aquella oferta de atención que cumpla con las prestaciones que cada NNyA requiere para el pronto egreso del Centro y la derivación asistida y responsable. Para ello y con la finalidad de contar con procesos estandarizados, que permitan regular la derivación y el traslado a los centros de protección especializados, el Servicio ha elaborado un documento que tiene como objetivo precisar las coordinaciones que deben efectuar las direcciones regionales involucradas en las derivaciones o traslados de NNyA a dichos centros garantizándose el derecho a ser informado que tiene cada uno de ellos y sus adultos significativos sobre su situación<sup>26</sup>

#### **5.4. Cobertura y focalización territorial**

La cobertura de los CREAD corresponde a la estimación de demanda de cada región<sup>27</sup>. Respecto a los criterios de focalización, es necesario considerar:

- La jurisdicción territorial de las instancias judiciales pertinentes y
- Circuitos de derivaciones, asegurando de este modo los procedimientos correspondientes para garantizar la protección de derechos.

---

<sup>26</sup> Véase anexo: Protocolo para derivación y traslado de niños, niñas y adolescentes- Protocolización Modelo CREAD ,2013.

<sup>27</sup> Estudio de Demanda y Perfil del Sujeto, Junio, 2009.

## **5.5. Tiempos de permanencia.**

Esta modalidad de atención no define plazo tiempo máximo para el desarrollo de intervenciones y tiempo para egresar. El tiempo debe estar definido por la superación de la situación de vulneración de derechos. Se debe garantizar el resguardo de los derechos de protección de cada NNyA ingresado.

Los tiempos de permanencia estarán definidos por el proceso que se llevará a cabo en cada caso, es así que frente a un ingreso que se produce por una solicitud de Tribunal que ordena la búsqueda de una oferta residencial de larga estadía, se espera que las coordinaciones con la dirección regional pertinente se desarrollen con la premura necesaria que permita ubicar la vacante y realizar las coordinaciones y análisis de las situaciones en un tiempo adecuado.

Para el caso de los lactantes y pre escolares, menores de tres años de edad, se espera que el proceso de intervención con sus referentes familiares logre los resultados definidos para el Programa 02, esto es reinserción familiar, reparación de daño, fortalecimiento de las capacidades protectoras y nutrientes en un plazo no superior a doce meses. Ello a raíz de la condición especial en la que se encuentran, en donde la separación familiar, distanciamiento de las relaciones y los cuidados diarios, sumado a institucionalización temprana genera daño en curso de su desarrollo evolutivo.

Frente a resoluciones emitidas por Tribunales que ordene el ingreso de NNyA que presenten algún grado de discapacidad física y/o mental (leve/ moderado), se estima necesario que en un tiempo no superior a seis meses se produzca el traslado al sistema residencial o familias de acogidas, de acuerdo a la oferta y requerimientos específicos de los NNyA. Mientras el NNyA permanece en el CREAD, es necesario que el equipo profesional solicite a Unidad de Protección de Derechos, la realización de la postulación.

Aquellos casos que sólo se solicita la realización de una profundización diagnóstica y cuyo resultado de la evaluación permita sugerir la derivación a oferta de tipo ambulatoria, el tiempo estimado para el egreso del centro CREAD no debe ser superior a 40 días.

Se espera que el ingreso de NNyA a los CREAD, responda a los criterios de complejidad y por tanto demanden la realización de intervenciones que apunten hacia la reparación del daño. Se ha estimado que la definición del PII estará condicionada, tanto a la presencia como a la calidad de la respuesta que la familia presenta al proceso de intervención propuesto y/o desarrollado.

En el caso de contar con familia que participa en el proceso de intervención reparatoria es posible estimar como tiempo probable una permanencia de 12 meses. Sin embargo, si la familia es resistente y/o ausente el tiempo de permanencia de cada NNyA debe ser definido desde las necesidades específicas de cada caso.

Frente a situaciones de abandono parental es necesario que cada equipo visualice la mejor alternativa para el NNyA, éstas pueden ser postulación a familias adoptivas, familias de acogida<sup>28</sup>, derivación a sistemas residenciales de larga permanencia o bien si la edad lo permite activación de un plan de trabajo orientado al logro de potenciar autonomía<sup>29</sup>.

## **VI.- CRITERIOS METODOLÓGICOS PARA LA INTERVENCIÓN DE LOS CREAD**

La posibilidad y capacidad de los equipos de esta modalidad de atención de brindar protección especial a los NNyA ingresados es nuestro horizonte ético.

Esta modalidad de atención debe contar con un marco conceptual compartido y definido por el reconocimiento de los NNyA como sujeto de derecho, sujetos en relación con otros y de la toma de conciencia de la responsabilidad que tiene cada uno de los funcionarios y funcionarias que se desempeñan en los centros, en el proceso de intervención que cada uno de los NNyA y sus familia amerita en función de sus características y particularidades.

Es preciso señalar que los criterios que deben guiar la intervención se basan en el Interés Superior del NNyA, bajo el paradigma de la Convención sobre los Derechos del niño, y por tanto de la consideración de sus necesidades y recursos como directrices del proceso. Ante tensiones generadas entre el interés del profesional y el del sujeto de atención en particular, se debe contemplar este criterio rector como base sustancial de las decisiones técnicas. Lo anterior desde una perspectiva integral y comprensiva.

Las particularidades del sujeto de atención definido para esta modalidad de atención, requiere del desarrollo de una metodología flexible (ajustada a los requerimientos de los/as usuarios/as), pero altamente estructurada (en términos de la planificación de las acciones a desarrollar) e intensiva (en términos de la frecuencia de las acciones desarrolladas relativas a cada caso ingresado), que incorpore intervención individual, grupal, familiar y de redes.<sup>30</sup>

Así también esta intervención deberá contemplar una perspectiva multidimensional que permita comprender el sentido global de la propuesta de intervención, como el significado de las decisiones respecto a qué, cuándo y de qué manera actuar en la atención de los casos<sup>31</sup>.

Todo proceso de intervención debe considerar la individualidad, pero en relación con otros y el mundo; en base a ello se establecerá lo que podrá definirse como una temática a intervenir. A fin que, de manera conjunta se otorgue un sentido a la permanencia y

---

<sup>28</sup> En el caso de lactantes y pre escolares.

<sup>29</sup> El trabajo para la vida independiente requiere que los equipos cuenten con las condiciones que permitan orientar adecuadamente a los jóvenes para postular a vivienda, obtención de pensiones u otro beneficio. Equipo Capullo, VIII Región, SENAME 2009.

<sup>30</sup> SENAME. (2010). Bases Técnicas: "Programas de Intervención Integral Especializada (PIE)", Área de Gestión Programática, DEPRODE.

<sup>31</sup> SENAME. (2008). Bases Técnicas: "Programas de Intervención Integral Especializada (PIE)", Área de Gestión Programática, DEPRODE.

proyección en el centro, que opere como punto de partida para el desarrollo de procesos de reflexión y acción diseñados considerando su carácter transversal o multidimensional. Este proceso de definición conjunta resulta además un ejercicio de escucha activa, de respeto por el otro, de inicio de reconstrucción del “yo”, de iniciar el trabajo arduo de la vinculación positiva y real.

Un aspecto importante a considerar es la vinculación genuina que se genera en el contacto con el otro. Un otro que hemos definido como un sujeto que ha enfrentado una serie de experiencias de vida que de una u otra forma ha repercutido en su desarrollo. Es posible observar resistencias al contacto como una forma de autoprotegerse, de negar su problemática, de no visualizar capacidades personales que les permitan activar sus recursos para superar su problemática. No debemos olvidar que en el caso de los NNyA las crisis normativas, esperables en el desarrollo probablemente no se encuentran resueltas, por lo tanto el establecer una relación cercana es una de las metas a lograr. Es así que vemos una población infantil y juvenil que desconfía del mundo adulto, de sus propias capacidades, que no cuenta con la visión de futuro dada la vivencia de la carencia o dolor en el presente. Existe una tendencia a la inmediatez y a la necesidad de gratificación inmediata de sus requerimientos, asociada a la esperanza mágica de sentirse menos frustrado, tal vez con sentimientos de capacidad personal fantasiosa por lo obtenido sin visualizar más allá que la sensación placentera inmediata asociada al logro. No se da el espacio de reflexión o de visualización de consecuencias de las conductas, planificar un camino para lograr una meta determinada, por tanto el establecer una relación cercana, que otorgue seguridad, confianza es una gran meta a lograr.

Por medio de la vinculación podemos intervenir hacia el trabajo conjunto que entregue un sentido de vida. Tanto los NNyA, como sus familias se han visto enfrentados a deterioro de las relaciones, muchos no han logrado establecer vínculos seguros, las sensaciones de permanente fracaso o sentimientos de invalidez personal son parte de lo que hemos definido como sujetos que presentan alta complejidad.

Complejidad que se entrecruza con situaciones del contexto social, vulneraciones por parte de su entorno familiar, con la individualidad y la capacidad de los sujetos tanto para “resistir” como para re establecer su mundo de relaciones tanto consigo mismos como con pares, cercanos y otros en general.

Trabajar el vínculo es reconocer al otro como capaz. Es otorgar todos los espacios que permitan tanto reconocerles la capacidad de establecer relaciones, de reconocerse con el otro, de asumir compromisos dentro del contexto relacional, de recepcionar emociones, sentimientos, entre otros.

Todo el proceso de Intervención debe estar centrado en la búsqueda de sentido de y para los beneficiarios, sean éstos tanto para los NNyA, como para los padres, familiares o significativos. Esta búsqueda de sentido nos demanda orientarnos al establecimiento de metas mínimas, pero no menos importantes como lo es trabajar el vínculo y fortalecer la

confianza. Este cambio mínimo es el inicio para aprender a revincularse, a descubrir primero el sentido de la permanencia en el centro, en integrarse a un proceso de intervención, en visualizar la importancia de las reglas de convivencia y relaciones respetuosas.

El equipo debe estar alerta y abierto a identificar qué es lo que le hace sentido a ese niño, esa niña o adolescente, a esa madre, padre o abuelo en particular. Esta búsqueda podría “abrirnos” las puertas para iniciar realmente desde las necesidades del “otro o de los otros” un proceso de reparación genuino, cercano, “con sentido” y por ende con vínculo, compromiso y –por qué no- con buen pronóstico.

Desde un punto de vista clínico, la búsqueda del sentido tanto individual como familiar, nos permitirá reconocer y elaborar cuál es el problema de intervención. Ese problema que se construye desde él y los otros y que no se centra o se estanca desde una mirada temática. Temáticas como abuso sexual, explotación sexual comercial, situación de calle, consumo problemático de alcohol y/o drogas, entre otras; todas relevantes pero que sólo dan cuenta de la situación concreta de vulneración de derechos, no aportando el cómo estas circunstancias impactan directamente en un sujeto único. Por el contrario, mantener dicha mirada sólo contribuye a validar una identidad estereotipada.

El trabajar con el otro es no sólo visualizarlo o bien respetarlo también es movilizarlo, es rehabilitarlo. Rehabilitarlo en el sentido de rescatar herramientas o habilidades que se han perdido, debilitado, o bien se han paralizado e inclusive jamás se han activado, así como construir recursos con el otro en aquellos casos con mayores niveles de daño. Por tanto es un proceso permanente, de intervención constante no reducido a la labor del “clínico” sino del equipo completo. Cada una de las interacciones, toma de decisiones, acciones forman parte de las intervenciones especializadas. La reparación consiste en que comprenda el sentido de amar, de sentirse amado, protegido, seguro, con desafíos, etc. no paralizado ni victimizado<sup>32</sup>, sino desafiado hacia la reconstrucción de sí mismo, de su relación con el otro y con el mundo.

Se propone una metodología de atención residencial que aborde al NNyA, desde una perspectiva integral y comprensiva, en el sentido de relevar las significaciones de las prácticas infanto-adolescentes en el contexto social y cultural en el que se desarrollan.

Las particularidades del sujeto de atención requieren del desarrollo de una metodología flexible, que incorpore dispositivos variados - por ejemplo individuales, familiares, grupales y comunitarios- en la forma de una malla programática que, de acuerdo a los procesos de planificación de la intervención, se pueda ajustar a la medida de cada niño,

---

<sup>32</sup> En este sentido, es importante destacar que principalmente frente a algunas prácticas transgresoras o violentas, el reconocimiento y atribución inicial de éstas como consecuencia de situaciones de vulneración –sea o no efectiva dicha atribución- puede operar como un importante obstaculizador de procesos de intervención orientados a su interrupción y a la responsabilización del sujeto.

niña y/o adolescente. Por dispositivo se entenderá el conjunto organizado de acciones o procedimientos orientados a la consecución de los objetivos de intervención propuestos<sup>33</sup>.

Conjuntamente, es necesario reiterar permanentemente que cada uno de los centros debe incorporar a la familia y adultos significativos dentro de la metodología a desarrollar. Trabajar desde el enfoque de derechos determina directamente incluir a las familias o adultos significativos que participe y potencie sus capacidades protectoras

No obstante la relevancia de la flexibilidad en el desarrollo de los procesos de intervención individual, es fundamental situarlos dentro del contexto de convivencia generado en el espacio residencial. En este sentido, es necesario considerar al menos tres aspectos<sup>34</sup>:

- La intervención individual se da en un espacio colectivo. La convivencia que se genera en el espacio residencial no sólo es escenario de la intervención, sino que *constituye la intervención permanente a través de las relaciones propias de la vida cotidiana*. De este modo, es tanto intervención como escenario para una evaluación permanente de la misma. Dado el papel central de la relación cotidiana, cuestiones tales como: la planificación y evaluación constante de las actividades diarias; rutinas organizadas, el respeto de dichas planificaciones y sus tiempos de ejecución; el análisis y supervisión permanente del modo de relación cotidiano de los equipos de atención con los NNyA, la coherencia en los procesos de toma de decisiones, entre otros, resultan estrategias básicas de intervención y de su mejoramiento continuo.
- El espacio residencial existe en un espacio social más amplio. Si bien esta afirmación resulta obvia, sus implicancias metodológicas son significativas. La no consideración de este aspecto en las prácticas, puede transformar al centro en un lugar de intervenciones ciegas al entorno y los recursos allí existentes (no sólo en términos de servicios y sectores, sino además de actores comunitarios que pudiesen resultar claves). Es decir, en un centro que desarrolle estrategias que supongan que *todo debe ser realizado por el centro*, lo que la transforma en una institución total. La apertura al espacio local puede resultar una importante estrategia de intervención, no sólo porque abre al centro –como programa- a su entorno, sino fundamentalmente porque abre puertas de integración social a los NNyA atendidos/as, del mismo modo que a sus familias y referentes significativos.
- La residencialidad es una posibilidad de la intervención. Considerando la complejidad asociada al sujeto de atención del Cread, se hace esperable el abandono de la residencia incluso a horas del ingreso. Ante este hecho, la residencia debe presentarse como un recurso para la intervención, más que como condición única para su desarrollo. En otras palabras, en caso de abandonos del espacio residencial, deberá favorecerse el acercamiento al NNyA en su espacio

---

<sup>33</sup> SENAME. (2008). Bases Técnicas: “Programas de Intervención Integral Especializada (PIE)”, Área de Gestión Programática, DEPRODE.

<sup>34</sup> Aporte Equipo Área de Gestión Programática; SENAME, 2009.

cotidiano, y el ofrecimiento de la residencialidad como alternativa<sup>35</sup>. Tal como se indicó anteriormente en el punto 5.2 de este mismo documento.

La metodología de intervención<sup>36</sup> se pretende concretar a través de un conjunto de acciones estructuradas y planificadas, mediante prácticas participativas y multiprofesionales, de diagnóstico e intervenciones psicológicas, sociales, reparatorias, psico socioeducativas de las situaciones de vulneración de derechos en que se encuentra el NNyA y sus referentes más significativos. Lo anterior desde tres ejes de acción: individual, familiar y comunitario.

Como una estrategia para poder intervenir con el tipo de sujeto de atención señalado, se ha definido que la primera etapa de intervención será de tipo residencial para luego ir modificando el sistema hacia acciones de carácter ambulatorio. Además, se consideran estrategias tanto grupales como individuales, utilización de recursos tanto del interior del Centro como los territoriales.

En términos operativos, la intervención será organizada en torno a las fases definidas para el desarrollo del proceso de intervención especializada. Por tanto, la intervención especializada se considera transversal a todo el proceso y opera desde el momento en el cual ingresa el NNyA hasta el posterior egreso y seguimiento.

Dentro de las modalidades de intervención, las más recurrentes son:

**a) Intervención psico y socioeducativa:**<sup>37</sup> Desde una perspectiva comprensiva, la intervención psico y socioeducativa se funda en una relación que reconoce al otro como sujeto y no como objeto de intervención. Esta relación está dada en el lenguaje, pero desde una perspectiva que supera lo meramente verbal, ligando en forma indisoluble palabra y acción. De este modo, es una intervención que une el decir con el hacer, y a ambas dimensiones como formas recursivas de actuar en el mundo.

La intervención psicoeducativa releva como una de sus dimensiones el reconocimiento de diversas condicionantes sociales –locales o extensas–, el modo en que éstas afectan el bienestar de individuos, familias y comunidades y el desarrollo de estrategias para hacer frente a los eventuales y diversos conflictos y dificultades. El abordaje de estas condicionantes sociales –o de sus significaciones para el sujeto de atención– entrecruza de este modo la psicoeducación con una aproximación socioeducativa, en el entendido de que surge de una concepción de sujeto como parte de un contexto sociocultural particular. Se busca el desarrollo de modos de convivencia social basados en el compromiso social activo y reflexivo, desde las propias significaciones dadas a sus experiencias de vida, y utilizando a actores del entorno como agentes relevantes dentro de los procesos de intervención.

---

<sup>35</sup> Para mayores antecedentes en relación a las acciones a desarrollar, véase: Protocolo Procedimiento de Búsqueda Posterior Abandono de Sistema. Protocolización del Modelo CREAD. Deprode, 2013.

<sup>36</sup> Aporte Equipo Centro Entre Silos, VII Región, SENAME, 2009

<sup>37</sup> Bases Técnicas: “Programas de Intervención Integral Especializada (PIE)”, Área de Gestión Programática, DEPRODE, SENAME, 2008

Un enfoque psico - socioeducativo reconoce como algunos de sus elementos centrales:

- La orientación hacia logros de significación personal y social, desde una perspectiva que asume la imposibilidad de neutralidad ante el fenómeno a intervenir.
- La intervención reconoce una dimensión tanto micro social –del sujeto en la relación con su entorno- como estructural, en el sentido de condicionantes sociales que inciden en manifestaciones individuales, familiares y comunitarias, así como en sus significaciones por parte del sujeto de atención, referentes significativos y otros actores relevantes. En este sentido y desde el enfoque de psico educación cobra relevancia trabajar en los planes de intervención sobre la base de estrategias que favorezcan el reconocimiento de logros o avances concretos en los NNA atendidos por tanto sirve estructurar PII sobre la base de micro objetivos o micro logros que permitan configurar experiencias de éxito en los sujetos de atención en el corto y mediano plazo atendiendo ellas a las particularidades y fortalezas de cada caso<sup>38</sup>.
- La consideración del sujeto y de la realidad social como construcción social mediada simbólicamente, lo que releva la condición del sujeto como agente activo en los procesos de construcción y la apertura hacia posibilidades de transformación de la realidad, en términos discursivos y de acción sobre el entorno.
- La intervención se funda sobre la significación de los objetivos personales y sociales del sujeto de atención.
- El reconocimiento de metodologías diversas, tanto a nivel individual, como grupal y social.
- El reconocimiento, explicitación y abordaje de los conflictos y tensiones de los fenómenos sociales abordados.
- El reconocimiento del contexto como espacio educativo en que se producen y refuerzan aprendizajes; por lo tanto, como espacio potencialmente colaborativo.
- La comprensión de los procesos de intervención como ejercicios democráticos y de construcción de ciudadanía.

Este modelo permite la incorporación de estrategias de acompañamiento individual y de intervención grupal y cruza no sólo las acciones desarrolladas por los educadores, sino por la totalidad del equipo de intervención.

En el caso de los procesos de intervención grupal, se espera que sean previamente diseñadas y explicitadas en el plan de tratamiento individual de cada NNyA. Cabe señalar que en el caso de desarrollarse este tipo de modalidad grupal a adultos (padres, madres, familiares extensos o adulto significativo) debe registrarse igualmente en el Plan de Intervención Individual<sup>39</sup>.

Es importante señalar que se ha definido modalidad de atención grupal en consideración a la importancia que tiene la conformación de grupos para diferentes ámbitos de acción,

---

<sup>38</sup> Aporte del CREAD Entre Silos. 2013.

<sup>39</sup> En adelante PII.

entendiendo a su vez al grupo como un espacio esencial de representación de las vivencias del sujeto en las relaciones con su entorno y de su construcción de identidad<sup>40</sup>.

La experiencia adquirida por quienes han formado parte de los equipos de esta modalidad de atención, señalan la relevancia e importancia de desarrollar estrategias de atención grupal con los padres, familiares o adultos responsables.

**b) Intervención Psicoterapéutica:** Debemos internalizar que todos los sujetos de atención de esta modalidad (NNyA y sus familias) presentan una serie de vivencias que pudiesen ser abordadas desde la realización de intervenciones de tipo psicoterapéuticas cuyas modalidades de atención pudiesen ser desarrolladas en modalidad individual y/o grupal; siempre bajo la responsabilidad del profesional psicólogo.

Con el propósito de lograr desarrollar intervenciones orientadas a la reparación del daño asociado a las vulneraciones de derechos, el/la interventor/a debe vincularse, construir la confianza e iniciar un trabajo terapéutico. Para ello se debe potenciar en cada sujeto atendido la creación de un contexto relacional cercano, seguro y delimitado.

Algunas consideraciones generales en relación al contexto terapéutico son las siguientes:

- Setting terapéutico y contar con el equipo de profesionales organizado.
- Trabajo interdisciplinario.
- Establecimiento de vínculo estrecho
- Definición de un encuadre
- Explicitación del marco de la terapia.
- Flexibilidad terapéutica
- Espacio interpersonal seguro y predecible.
- Estructurar focos terapéuticos específicos.

Cabe señalar que independientemente del modelo de atención psicoterapéutico que ha adoptado un profesional psicólogo, este espacio debe ser protegido, organizado y respetuoso. Cada profesional psicólogo deberá velar por el desarrollo de las sesiones dentro del marco de respeto por el otro y por tanto deberá adoptar todas las medidas de control necesarias que permitan que en los horarios de atención no sean interrumpidos. Es de relevancia mantener este espacio organizado, privado y resguardado debido a que solo permitirá establecer una relación vincular de trabajo sino que además podría reforzar en el NNyA la integración del concepto de respeto, organización y privacidad.

**c) Intervención en Crisis<sup>41</sup>:** el desarrollo de intervención en crisis exige que el concepto de crisis no sea reducido a la existencia de un potencial patológico sino que además, tal como lo señala Erick Erickson, éste sea visualizado también como una oportunidad de crecimiento y desarrollo.

---

<sup>40</sup> SENAME. (2008). Bases Técnicas: “Programas de Intervención Integral Especializada (PIE)”, Área de Gestión Programática, DEPRODE.

<sup>41</sup> Véase Anexo: Actualización Protocolo de Actuación en Situaciones de Conflictos o Crisis en el Marco de la Protección de Derechos.

Generalmente, las crisis son el resultado de cambios importantes o eventos que pudieran ser asociados a impactos traumáticos, por tanto siempre pueden ser redefinidos como un desafío y una necesidad de generar una reorganización para enfrentar las situaciones que las desencadenan.

Existen crisis asociadas a las etapas del ciclo vital, son las llamadas “crisis esperadas” a las que Erickson llama “vitales”. Existen también otras crisis, denominadas “crisis inesperadas”, a las que Erickson definió como “incidentales” que surgen como consecuencia de eventos traumáticos y que rompen abruptamente la cotidianidad de personas, instituciones y comunidades.

Las crisis pueden afectar a personas, grupos e instituciones cuando ocurren eventos tales como situaciones de violencia y abuso, actos de corrupción, acosos sexuales o tragedias que afectan a miembros de la institución. Como resultado provocan desorganización y confusión que altera la funcionalidad de las mismas, provocando sufrimiento en sus miembros.

En situaciones de crisis, un apoyo adecuado y oportuno, puede amortiguar los impactos del evento vital o traumático que lo provoca. Este apoyo puede ser entregado por los integrantes del equipo, educadores de trato directo y redes sociales naturales que tengan los recursos y las destrezas instrumentales para hacerlo y tengan la oportunidad de brindar un primer apoyo y eventualmente la derivación a redes especializadas. Cuando esto ocurre, los educadores se constituyen en un recurso comunitario de resiliencia y contribuyen a que la crisis se resuelva, resultando en la recuperación del equilibrio o en el crecimiento y logro de una nueva etapa de organización, ya sea del individuo, de la institución o de la comunidad.

Es importante mencionar que no todas las situaciones conflictivas que ocurren en los centros constituyen crisis, ya que muchas de éstas obedecen a dificultades conductuales propias de la edad y a la condición de institucionalización. Las situaciones que deben considerarse y ser abordadas en forma inmediata aluden a excepciones que alteran la dinámica de cada centro y, por tanto requieren el desarrollo de nuevos recursos puestos al servicio de la gestión adecuada de la crisis, es por ello que como una forma de orientar y contar con criterios de actuación comunes se ha desarrollado, en conjunto con los CREAD, un protocolo de actuación cuya aplicación pueda ser contextualizada y adaptada a la realidad organizacional en la cual cada centro opera, pero dentro de los límites de actuación definidos y validados por el Servicio.

Se espera que esto permita disminuir el daño asociado a los hechos ocurridos para todos los actores: NNyA así como adultos, frenando una agudización de conflictos en el futuro y adelantándose a crisis mayores, es decir también pueden cumplir una labor preventiva.

## **c.1.Competencias a desarrollar para realizar intervención en crisis:**

**c.1.1. Validación:** es importante validar las emociones del otro como: rabia, pena, miedo, impotencia, sufrimiento. Se validan las emociones no las conductas agresoras o disruptivas asociadas. Una intervención cercana, cálida, contenedora está orientada hacia el apoyo para recuperar la organización del sujeto; ello implica intentar normalizar las reacciones como por ejemplo “es legítimo que te sientas mal..”, sugiriendo no utilizar mucho lenguaje verbal sino más bien una conducta de contención y apoyo.

**c.1.2. No Enjuiciar:** no enjuiciar a la persona como tal, comprender no es lo mismo que justificar una conducta determinada.

**c. 1.3. Connotar positivamente a la persona,** cuando corresponda:

- Fortalecer a la persona como tal.
- Reflejar la capacidad personal que ha presentado y que le ha permitido vivir lo que está viviendo.
- Visualizar esta crisis como una oportunidad. Es una oportunidad para lograr un contacto vincular.
- **c.1.4. Mantención del Foco y Plan de acción:** si no mantenemos el foco podríamos permanecer conociendo cada uno de los sucesos de la vida del sujeto, no perder el foco es parte del primer apoyo. Es importante mantener la atención en el foco de la intervención, si el sujeto se extiende a otras áreas de conflicto se sugiere escucha activa y volver a centrar: escuché atentamente, ahora dime ¿cómo vamos a enfrentar esto?, ¿cuál es el problema real?, entre otros. Facilitar que la persona en crisis vuelva y por ende pueda visualizar el foco central. “Me imagino lo difícil o duro que resulta para Ud. (o para ti) pero pensemos ¿cuál va a ser el próximo paso, te parece?”  
Luego de esto podremos obtener el relato a través de preguntas como por ejemplo ¿Qué pasó? o intentar descomprimir a la persona en crisis apoyando esto a través de preguntas facilitadoras tales como ¿ Cómo se sintió , Cómo te sientes?, en lo posible generando un plan de acción ¿ Que puede hacer
- **c.1.5. Escucha Activa:** generación de un espacio para que el otro se sienta escuchado, acogido. Como regla general se ha señalado la importancia de manejar el silencio y de realizar un mínimo de intervenciones verbales frente al abordaje de este tipo de situaciones; sin embargo sí es necesario señalar la importancia de asumir un rol activo. Es posible sugerir:
  - Hacer preguntas que ayuden a organizar el relato del otro
  - Ayudar a clarificar la experiencia
  - Hacer preguntas abiertas que no induzcan las respuestas

- Verbalizar las emociones del otro, por ejemplo “me doy cuenta que estás muy asustado”
- Abordar los sentimientos de culpa paralizantes sin descalificar al otro “hay situaciones en la vida que uno no puede controlar.”
- Ayudar a jerarquizar, ordenar en el tiempo las acciones inmediatas más urgentes o priorizadas por el sujeto. “ahora lo más importante es que tú (Ud.) vaya a descansar”.

**c.1.6. Manejo respetuoso de la distancia psicológica o timing del otro:**

- Ser capaz de percibir las claves del otro, respecto de sus necesidades de mayor o menor cercanía o distancia física.
- Ser capaz de identificar el momento oportuno para realizar determinada pregunta, comentario o indicación.

Es necesario tener presente que nuestro trabajo se desarrolla en un contexto de alto riesgo psicosocial. Una de las intervenciones cruciales en los centros es intentar desbloquear la responsabilidad. La responsabilidad moviliza a diferencia de la culpa, “si soy responsable puedo reparar”.

**c.1.7. Exploración de Redes:**

- Explorar las redes sociales personales disponibles
- Explorar las Redes Institucionales y Comunitarias.
- Ayudar a visibilizar las redes disponibles. (Evaluar la propia capacidad de los jóvenes para visualizar el cómo ellos pueden activarlas)

**c.1.8. Preocuparse por la fatiga y las necesidades básicas:**

- Explorar el estado de alimentación, higiene, abrigo, sueño, cuidados médicos.
- Explorar el estado de fatiga y posibilidades de reposo

**c.1.9. Evaluación de Riesgo:**

- Evaluar riesgo de integridad física
- Evaluar riesgo de suicidio
- Evaluar riesgo de homicidio (como agresor/a o como víctima)
- Evaluar la capacidad de protegerse y/o de proteger a otros

Es importante tener en cuenta que quien realiza el primer apoyo debe reconocer sus propias limitaciones y fortalezas, como asimismo debe contar con una red de compañeros laborales disponibles.

Los equipos deben constituirse en una red articulada de apoyo, contar con formación especializada para realizar un primer apoyo. El fortalecer a los integrantes de los equipos en competencias técnicas permitirá no sólo entregar adecuadas

respuestas sino que además potenciar los recursos y competencias personales de cada uno de los funcionarios/as que se desempeñan en estos centros.

**d) Estimulación temprana:** Entenderemos la estimulación temprana como un conjunto de medios, técnicas, y actividades con base científica y aplicada en forma sistémica y secuencial que se emplea en niños (as) desde su nacimiento hasta los seis años, con el objetivo de desarrollar al máximo sus capacidades cognitivas, físicas y psíquicas, permite también, evitar estados no deseados en el desarrollo y ayudar en el cuidado y desarrollo del infante<sup>42</sup>.

Es necesario considerar que para todos los lactantes y pre escolares al ingreso al CREAD deberán contar con un chequeo de salud y con ello el ingreso al programa Chile Crece Contigo. Así mismo es necesario que previo al plan de estimulación se le apliquen los test necesarios para conocer cuál es su nivel de desarrollo (rezago del desarrollo) y a partir de ello establecer el trabajo.

Es así que en el caso de los CREAD de lactantes y pre-escolares se espera que cada uno de ellos cuente con un plan de estimulación orientado a desarrollar el desarrollo cognitivo, emocional, psicomotor y social de los niños (as) que atiende. Para ello cada niño (a) deberá contar con una intervención especializada en su rutina diaria con el propósito de restaurar su confianza y su desenvolvimiento en un entorno protector lo más normalizador posible.<sup>43</sup>

Aquellos lactantes y pre-escolares que presenten algún tipo de discapacidad, contarán con un plan interdisciplinario e interinstitucional, proceso que podrá continuar en el caso de finalizar su tiempo de permanencia en el centro.

Frente a situaciones de niños(as) con necesidades educativas especiales<sup>44</sup>, se atenderá a través de la red local generando un ambiente facilitador en el centro. En cualquier caso el trabajo en este ámbito requerirá liderazgo e intencionalidad desde el equipo. En este contexto es responsabilidad del centro proveer a los niños(as) que presente estas necesidades, desde sus propias características y potencialidades, las mejores condiciones para crecer y desarrollarse lo más sanamente posible.

Es necesario que el trabajo de estimulación temprana busque enfatizar aspectos relevantes para el desarrollo evolutivo de los niños(as) basados en requerimientos individuales de desarrollo según diagnóstico de salud y pedagógico realizados, al ingreso cuyas pautas serán ejecutadas en las rutinas diarias realizadas por los(as) educadores(as) de trato directo bajo la supervisión de las educadoras de párvulos. También esta

---

42 Diccionario de términos en Estimulación Prenatal y Temprana, Orlando Terré. Editorial Punto 7. Perú.2002.

43 Proyecto de funcionamiento 2013 Casa Nacional.

44 Asociadas a discapacidades de tipo congénitas o adquiridas, entre estas se distinguen las sensoriales (funciones de audición y visión) las habilidades cognitivas (déficit intelectual) y las habilidades motrices (postrados o con daño neurológico).

estimulación podrá ser realizada por los adultos significativos del niño(a) que estén integrados a la rutina, orientada por los diferentes profesionales que se adhieren a la intervención familiar.<sup>45</sup>

Las educadoras de párvulos realizarán controles de evolución del los niños(as) cada tres meses o a requerimiento, permitiendo con ello realizar los ajustes correspondientes, según los avances y/o involuciones que puedan presentar los niños (as), las cuales deberán ser revisadas en conjunto por el equipo técnico a través de reuniones clínicas.

**e) Intervención Familiar y Social:** Las estrategias de intervención familiar y social a los NNYA incorporados al programa, se debe orientar en concordancia a lo que se ha definido en conjunto con el equipo al momento de socializar el diagnóstico, elaborar el plan de intervención individual y por tanto conocer con quién o quiénes se trabajará. El interés del Servicio y de todos quienes asumen el respeto de los Derechos del Niño es desarrollar todo tipo de intervenciones incorporando al sistema familiar, reconociendo que el desarrollo de estas intervenciones forma parte de la especialización.

En el caso de situaciones de inexistencia de familia (nuclear y/o extensa) o bien incapacidad de ésta para brindar las condiciones para el logro de un sano desarrollo y ejercicio de derechos para los NNYA, es esperable que se visualice la posibilidad de iniciar causas de susceptibilidad de adopción y apoyo para asumir la necesidad de contar con herramientas concretas para iniciar el camino para la independencia. Como se ha señalado anteriormente, el amplio rango etéreo que se presenta en la población atendida determina tener siempre en consideración el estadio evolutivo y las individualidades.

Es así que en el trabajo realizado con adolescentes que no cuentan con la posibilidad de reubicación familiar resulta fundamental el trabajo de inserción social a realizar con éste, el proceso debiera incluir acciones tanto en el ámbito laboral, de salud, vivienda y educación. Conjuntamente, se deberá incorporar elementos culturales, de género, étnicos e históricos que han estado presentes en cada caso atendido y que han contribuido a potenciar tanto la desigualdad como la trayectoria de vulneración de derechos.

En todos los casos la intervención social debe considerar en un primer momento el acercamiento a la familia con el fin de lograr una caracterización que permita a posterior elaborar un pronóstico considerando los riesgos que ésta presenta, la cronicidad de la problemática familiar, condiciones de los padres, intensidad de la violencia, vinculación de los adultos con los NNYA, los estresores actuales que presenta la familia, las potencialidades y recursos (como mantener la capacidad de solicitar apoyo, visualizar necesidad de cambio), entre otros; para realizar, una vez obtenido el diagnóstico en profundidad, la intervención especializada.

---

<sup>45</sup> Proyectos de funcionamiento 2013 Cread Belén.

En la fase de tratamiento familiar, se espera que los profesionales logren que los adultos y /o las familias reconozcan la cronicidad de la vulneración de derechos a la que han estado expuestos los NNyA, de manera que les permita “ver” el daño que se les ha ocasionado y cómo esto ha repercutido en su propia familia. En este período lo más importante es que el profesional establezca un vínculo con aquellos adultos significativos con los cuales está trabajando. Posteriormente se espera que el trabajo se focalice para que los adultos logren una internalización adecuada de las transgresiones que ha vivenciado el NNyA. Lo anterior permitiría la posibilidad de generar cambios en las dinámicas que propiciaron dichas vulneraciones, en este sentido es relevante que el profesional logre traspasar seguridad y acompañamiento real a las familia sobre las cuales está desarrollando la intervención.

Finalmente es esperable que se permita, a través de la intervención social al adulto significativo, valorar sus potencialidades en pro de desinstaurar las dinámicas que han favorecido la vulneración de derechos y puedan evidenciar cambios que sean sustentables en el tiempo. Durante el desarrollo de la intervención es importante que el adulto(a) se vincule progresivamente con las redes. Se sugiere así mismo que las intervenciones familiares sean sistemáticas, con una frecuencia de una vez por semana.

Esta intervención especializada a nivel familiar, debe integrar estrategias de intervención orientadas hacia la socio-educación al adulto significativo, fundamentalmente en lo referido a apoyarlo en el desarrollo de habilidades interpersonales de comunicación asertiva y resolución no violenta de conflictos, estrategias de auto-cuidado, desinstauración de las dinámicas vulneradoras. Desde el profesional trabajador (a) social se debe lograr que las familias tomen conocimiento, se integren y utilicen las redes primarias y secundarias, redes judiciales y redes institucionales, para ello y de acuerdo al resultado del diagnóstico se deberá vincular a este adulto a aquellas instancias que lo apoyen en la solución parcial o total de sus problemas vinculados a este ámbito y lo inserte en aquellas que tanto este (a) como el NNyA tienen como derecho a acceder. (Programa Puente, Abriendo Caminos, Chile Crece Contigo; beneficios municipales, acceso a prestaciones de salud, emprendimientos, entre otros).

Así mismo, se deberá permanentemente durante el proceso de intervención familiar, desarrollar/reforzar las competencias parentales en el adulto a cargo. Para que: reconozca y desarrolle potencialidades, destrezas y habilidades que le permitan la visualización de los NNyA como sujeto de derechos.

**f) La residencialidad como contexto de la intervención:** La Convención sobre los Derechos del Niño, define la internación o bien la separación de un niño de su familia como la última medida a adoptar.

En el marco de la Ley 20.032, se reconoce dentro de la modalidad residencial la residencia especializada, la que constituye “una medida de protección de carácter especializado,

excepcional y transitorio, disponible para el niño, niña o adolescente privado de su medio familiar por resolución judicial”<sup>46</sup>.

Los programas residenciales tienen la responsabilidad de velar por el cumplimiento del ejercicio de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, lo que implica procurarles una atención integral, mientras en forma paralela se realizan las acciones para la reparación de las consecuencias de la vulneración de derechos y para lograr superar la problemática.

Asumiendo a los CREAD como espacios residenciales para población de alta complejidad, debe responderse al objetivo central de contribuir de manera estable “alojamiento, alimentación, abrigo, recreación, apoyo afectivo y psicológico, resguardando su acceso a educación, salud y a los demás servicios que sean necesarios para su bienestar y desarrollo, complementariamente a un proceso de resignificación del daño asociado a situaciones de vulneración de derechos, tales como: abandono y/o negligencia parental, maltrato infantil, violencia sexual, situación de calle; consumo abusivo de drogas; explotación sexual comercial infantil, y para aquellos menores de 14 años de edad que cometan infracciones a la ley penal”<sup>47</sup>.

El espacio residencial se constituye en un recurso facilitador, no privativo de libertad<sup>48</sup>, focalizado y complementario al desarrollo de los procesos de intervención. De este modo, la residencia supera la función de proveedora de recursos para la sobrevivencia, para asociarse a un proceso articulado con acciones reparatorias, correspondiendo en esta perspectiva, el diseño de los aspectos de la convivencia y el compendio de rutinas a instancias ajustadas a las características e intereses de los sujetos y a los requerimientos indicados en los planes de intervención.

Se trata de relevar la permanencia como un recurso más de la intervención a favor del proceso de resignificación<sup>49</sup> que se instala. La residencia asume la satisfacción de las necesidades de los sujetos de atención en todos aquellos aspectos fundamentales para su desarrollo integral y aporta al fortalecimiento de los recursos personales en actividades que permitan utilizar el tiempo libre, contribuyendo así a la resignificación de las graves vulneraciones vividas. Esto implica también considerar la interrelación sistemática con familiares o adultos significativos que sean agentes de estabilidad para la vida del NNyA y que reconozcan en los espacios de convivencia residencial, dinámicas favorables de relación interpersonal.

Para favorecer los objetivos de intervención, las instalaciones físicas deben permitir el desenvolvimiento de la vida diaria, en espacios habitacionales diferenciados por sexo,

---

<sup>46</sup> SENAME. (2005). “Bases técnicas, Modalidad Residencias Especializadas”; Departamento de Protección de Derechos.

<sup>47</sup> SENAME. (2005). Orientaciones Técnicas; Sistema Residencial, Departamento de Protección de Derechos

<sup>48</sup> Estos centros no pueden ser visualizados como recintos para dar cumplimiento a órdenes de arresto domiciliarios, debido a que es una modalidad residencial para responder a las necesidades de protección integral y especial.

<sup>49</sup> Resignificación, para estos efectos se entenderá como acciones orientadas hacia la restitución de derechos, superación de las secuelas (psicológicas, corporales, afectivas, conductuales, relacionales) y reelaboración de las experiencias de vulneración de derechos vividas. Equipo Playa Ancha, V Región, SENAME, 2009.

edades y factores de complejidad, determinados por las problemáticas abordadas y las características y exigencias de los respectivos procesos de re-significación que estén viviendo los usuarios/as. Es así como se espera que estos (as) cuenten con espacios ornamentados con objetos que sean significativos para ellos y que les permitan desarrollar sentimientos de pertenencia e identidad. Además, deben contar con condiciones de seguridad y prevención de riesgos<sup>50</sup>.

La residencia deberá satisfacer las necesidades de los sujetos de atención en todos sus aspectos fundamentales para el desarrollo integral, contribuyendo de esta manera a la resignificación de las graves vulneraciones vividas, aportando al fortalecimiento de los recursos personales mediante la generación de espacios recreativos de desarrollo y reflexivo

La modalidad residencial deberá proveer a los NNyA un adecuado nivel de vida, lo que se traduce en la organización cotidiana del centro, constituyéndose en un elemento de intervención y es parte del contexto en el cual el (la) educador (a) desarrolla su función, esta estructuración de la vida cotidiana debe responder a las necesidades que el NNyA presente y potenciar aspectos claves como por ejemplo ofrecer condiciones favorables para su desarrollo y aprendizaje , ayudarlo a expresar sus sentimientos y emociones, favorecer la comunicación con sus pares y con adultos, adquisición de hábitos adecuados , asunción de responsabilidades y auto-organización <sup>51</sup>:

La estructuración de la rutina diaria deberá adaptarse a las necesidades y capacidades físicas y emocionales acorde a la etapa de desarrollo de los NNyA, ésta debe resultar amigable, confortable, estimulante, se espera que logre proyectar que existe un “orden en su vida “y ofrecer suficientes variaciones para evitar la monotonía.

Se debe además organizar el tiempo, es decir que el NNyA pueda tener tiempo para descansar, para estar con otros, para estudiar. El establecimiento de rutinas permitirá la adquisición de seguridad, que éstos vayan interiorizándose de las nociones temporales y anticipen lo que vendrá después. Así mismo se hace necesario establecer y seguir un marco de normas que sean la expresión de los valores que se aceptan y por lo que se deberá regir la convivencia.

Por otra parte es importante la celebración de las fiestas, en especial los cumpleaños de los NNyA. Estos ritos (navidad, cumpleaños, etc.) pueden provocar un doble efecto en los NNyA debido al impacto emocional al evocar e idealizar la relación familiar, deberán ser abordados en la intervención individual con éste.

---

<sup>50</sup> Documento Programático: Especialización de los Centros de Administración Directa, Departamento de Protección de Derechos, SENAME, 2007

<sup>51</sup> SENAME. (2005). Orientaciones Técnicas; Sistema Residencial, Departamento de Protección de Derechos.

La residencialidad deberá garantizar la satisfacción de las necesidades básicas de los NNyA, los conceptos deben ser amplios incluyendo aspectos físicos y psíquicos, dirigiéndose al bienestar del NNyA contemplando aspectos tales como:

**f.1. Alimentación:** Debe atenderse a las necesidades nutricionales, evolutivas, sociales, educativas y emocionales. Contemplándose además la educación de hábitos nutricionales y sociales. La dieta alimenticia deberá cubrir las necesidades en cuanto a cantidad y variedad, la comida deberá estar bien elaborada y resultar atractiva, estimulando su consumo en lugar de presionarlos para ello.

Es necesario mencionar que el momento de la comida es especialmente significativo, para NNyA con experiencias de abandono y /o maltrato. La comida puede propiciar un sentimiento de bienestar, por esto debe ser un momento de especial relación y comunicación donde se adquieran hábitos sociales y de autonomía. Se requerirá entonces de un lugar y un tiempo necesario para hacerlo.

Para el control dietético de las comidas, prevención de trastornos alimentarios y NNyA con necesidades especiales nutricionales (síndrome de abstinencia, problemas físicos, entre otros) los CREAD deberán contar con asesoría nutricional para la planificación de estas minutas diferenciadas. Además, el personal que manipula los alimentos deberá contar con la certificación de salud correspondiente al día.

**f.2 Higiene personal:** los CREAD deberán determinar un programa de higiene para los NNyA que contemple baño diario y dispondrá de los elementos necesarios para su cumplimiento (agua caliente para duchas, jabón, shampoo, toallas, pasta y cepillos de dientes, toallas higiénicas, etc.).

El centro deberá atender las necesidades de higiene proporcionando los cuidados necesarios al respecto en las primeras edades y posteriormente facilitando la autonomía, mediante la educación y supervisión de sus hábitos. La higiene personal debe entenderse dentro del contexto de procurarle bienestar y salud.

Los NNyA deberán ir adquiriendo desde temprana edad, con el apoyo y supervisión de los educadores, los hábitos de higiene más comunes: Control de esfínteres, baño diario, lavado de pelo, limpieza periódica de dientes y manos, cambio de ropa interior, entre otros.

La higiene en la vestimenta no sólo tiene una labor de protección sino que también contribuye a sentimientos vinculados con la dignidad personal, autoestima y responsabilidad.

**f.3 Vestuario y ropa de cama:** <sup>52</sup>Los CREAD deberán proveer a los NNyA de vestuario suficiente, adecuado al clima, a su desarrollo evolutivo y a sus preferencias, dentro de lo posible. La ropa de cama (que incluye sábanas, frazadas, cubrecama, almohada y pijama) debe ser adecuada al clima existente. (Ver protocolos tanto de ropa de cama como de cuidado de colchones)

**f.4 Deporte y recreación:** Los CREAD deben incentivar la participación de los NNyA en las actividades deportivas y recreativas, procurando que estas experiencias se encuentren integradas en su vida cotidiana y contempladas dentro de la rutina diaria. Así como también facilitar que los NNyA puedan vincularse a actividades de la comunidad que ofrezcan este recurso, siempre que las condiciones de éste lo permitan, evitando la ruptura del NNyA con los contextos propios de su edad

Deben facilitarse que estas actividades sean tanto espontáneas como planificadas, ya que mediante el “juego” se afianza la relación de los niños, niñas con sus pares y con los adultos, y es una forma de integrar aprendizaje, constituyéndose en un banco de pruebas que permite explorar la realidad y practicar conductas sin presión, facilita la resolución de conflictos, contribuyendo a su mejor desarrollo.

Las actividades recreativas por otra parte permiten descubrir el placer, la satisfacción y la capacidad de disfrute, desarrolla sentimientos de pertenencia, asumir reglas y es un medio excelente para superar déficit madurativo, se deberán potenciar las actividades físicas por sus efectos positivos sobre la salud de los NNyA y por la relación existente entre la mejora de su imagen corporal y la mejora de su autoestima. Para ello se deben poner especial atención a desarrollar actividades de acuerdo a las etapas del desarrollo evolutivo (por ejemplo: ejercicios, juegos con reglas, juegos simbólicos), buscando además un equilibrio entre los distintos tipos de actividades (grupales, individuales, competitivas, en el exterior e interior del mismo).

Muchas de estas actividades pueden tener un valor terapéutico ayudando al desarrollo del plan de intervención, como por ejemplo aquellas que mejoren las habilidades motoras que están dirigidas a NNyA con debilidades en esta área, actividades que faciliten el desarrollo emocional y comportamental, entre otras.

#### **f.5.El sueño**

Es necesario garantizar las horas de sueño de los NNyA, teniendo en cuenta su edad, para ello es necesario que el centro incorpore y desarrolle a través de las rutinas tanto en el momento de levantarse como de acostarse. Estas rutinas deben adaptarse al estadio evolutivo, a las dificultades individuales, a los horarios escolares de los NNyA y respetarse algunas costumbres personales a la hora de dormir (eje. Dormir con un objeto de apego como un peluche).

---

<sup>52</sup> Para mayores antecedentes véase: Protocolo de ropa de cama y de seguridad en los colchones en CREAD Deprode 2013.

Se deberá propiciar un clima tranquilo en los momentos previos a irse a dormir evitando actividades estimulantes que impidan conciliar el sueño, al contrario se deben generar actividades que inviten a la relajación y reposo, así mismo se debe favorecer un despertar tranquilo.

Es necesario que los educadores supervisen el sueño de los NNyA, esto implica mantener vigilia durante la noche, realizando rondas periódicamente, poner especial atención en aquellos NNyA, que se encuentren enfermos y/o alterados o quienes sufran alteraciones en el sueño ya que en estos casos es necesario que cuenten con alguien durante la noche (ej.: terrores nocturnos, pesadillas, dificultades de conciliación, enuresis, entre otras).

Al momento de detectarse que un NNyA ha presentado enuresis nocturna, es necesario realizar cambio inmediato de la ropa de cama y vestimenta del NNyA, realizar contención emocional a fin de disminuir sentimientos de culpa, ansiedad, miedo. Conjuntamente, se debe cautelar que los pares tengan dicha información, sin embargo si ello no es posible los educadores deberán intervenir de modo de no permitir que se realicen burlas al niño o niña que presente enuresis.

Disponer de espacios protegidos para garantizar el sueño para aquellos NNyA que presenten mayores alteraciones o aquellos que lo necesiten debido a la existencia de trastornos emocionales o problemas de ajustes emocionales.

**f.6. Acceso a la atención de salud<sup>53</sup>:** de acuerdo a la edad, sexo y necesidades de cada NNyA, incluyendo tratamientos si lo requieren.

Todos los niños y niñas deberán estar inscritos en el consultorio del sector, con los controles de salud al día, control del niño sano, control del joven sano (dónde exista este último programa), incluyendo programa de vacunación. Los CREAD, además, deberán asegurar la atención médica oportuna y eficiente, frente a enfermedades que presenten los NNyA, debiendo mantener actualizado el registro de todos los centros de salud del territorio, tanto primarios, secundarios como terciarios, siendo a demás conocimiento de todos los funcionarios del centro.-  
La atención en salud incluye la atención dental y de salud mental. (Ver anexo Protocolo de Salud)

Por otra parte es necesario mantener el centro en las mejores condiciones de higiene, las que deberán tener como objetivo el prevenir enfermedades. Es necesario también estimular y facilitar en los NNyA el ejercicio físico teniendo en cuenta que se encuentran en pleno desarrollo. En el caso de los lactantes y preescolares se deberá desarrollar estimulación precoz.

---

<sup>53</sup> Para mayores profundización y operacionalización véase: Protocolo de salud CREAD Deprode2013

Es necesario promover desde el centro que los NNyA actitudes positivas para la salud y entrenarles en hábitos de cuidado y vida saludable, incluyendo educación sexual, drogas y alcohol.

Es necesario mantener actualizada la carpeta de salud de cada NNyA las que deben incluir las enfermedades padecidas, el calendario y seguimiento de vacunas, las prescripciones farmacológicas, los exámenes practicados y las visitas médicas .

**f.7. Acceso al sistema de educación y apoyo en el proceso<sup>54</sup>:** Todos los NNyA que se encuentran ingresados al centro y que presentan continuidad en sus estudios, ausencia de retraso escolar, ausencia de situaciones especiales que pudieran poner en riesgo su integridad deberán estar matriculados en un establecimiento educacional, asistiendo regularmente. Los CREAD deberán entregar el apoyo necesario para el adecuado desarrollo de las actividades escolares

En el momento de acreditar que el NNyA presenta retraso escolar, situación de peligro o riesgo para su integridad, se deben realizar todas las acciones necesarias para desarrollar actividades de nivelación escolar y/o preparación de exámenes libres

Lo anterior facilitará y estimulará la integración y adaptación del NNyA al contexto escolar para que extraigan los mayores beneficios posibles de su experiencia formativa, el sistema escolar deberá funcionar como una fuente de retroalimentación para el centro, estos con el centro se apoyan y complementan para el desarrollo formativo del NNyA

La organización del centro deberá contemplar el reforzamiento de la vida escolar, procurando que se cuente con los espacios, materiales, tiempo y estímulos adecuados, generando actividades cotidianas que favorezcan el aprendizaje y potenciando las relaciones del NNyA con sus pares en los espacios escolares.

Es necesario apoyar a los NNyA en función de la edad, a generar hábitos de estudios, aprender y utilizar técnicas de trabajo intelectual y a planificar, considerando el déficit que puedan traer debido a sus situaciones de vulneración.

Finalmente es necesario destacar que se deberá mantener comunicación permanente con el sistema escolar.<sup>55</sup>

---

<sup>54</sup> Para mayor profundización y operacionalización véase: Protocolo de vínculo a red de educación. CREAD Deprode 2013

<sup>55</sup> Manual de buena práctica para atención residencial a la infancia y adolescencia. Ministerio del trabajo y asuntos sociales Madrid. España.

## **f.8. Intervenciones ante situaciones de violencia sexual entre pares <sup>56</sup>**

Cuando hablamos de situaciones de violencia sexual entre pares fundamentalmente nos referimos al abuso sexual que es cometido por una persona menor de 18 años, cuando ésta es significativamente mayor que el niño(a) (la víctima) o cuando el agresor/a está en una posición de poder o control sobre otro. En esta definición aparecen los elementos básicos que caracterizan las agresiones sexuales entre pares, es decir; la edad del agresor/a y un acto sexual sin consentimiento, caracterizado por el uso de la agresividad, explotación o amenaza.

Estas agresiones no distinguen nivel socioeconómico, etnoculturales y religiosos niveles de funcionamiento intelectual, motivación, las víctimas que eligen y las conductas que cometen. Algunos agresores solo abusan de niños más pequeños, otros de víctimas de la misma edad. Algunos utilizan la fuerza o la violencia extrema mientras otros engañan, presionan simultáneamente o manipulan a sus víctimas a la actividad sexual. La mayoría de los agresores sexuales son conocidos por sus víctimas.

La prevención e intervención ante casos de violencia sexual entre NNyA en el contexto de los Centros Cread, se considera de relevancia ya que los equipos deben actuar frente a estas situaciones teniendo en cuenta permanentemente las normativas nacionales e internacionales vigentes y ajustando sus intervenciones a la Convención sobre los Derechos del Niño.

A partir de ello, se espera que las intervenciones en la modalidad residencial logren cautelar tanto la seguridad física y emocional de los NNyA ingresados y cómo atender a sus necesidades integrales de desarrollo. Lo anterior, implica que todos los funcionarios que se desempeñan en los centros, deben contar con formación y habilidades, que ayudarán en este proceso y ser capaces de garantizar las respuestas adecuadas ante situaciones de violencia sexual que se pudieran presentar en la atención diaria de los NNyA.

Los funcionarios de los Centros deben contar con conocimientos sobre el tema de violencia sexual infanto-adolescente y desarrollar estrategias que permitan adelantarse a posibles situaciones de vulneración al interior de estos centros.

Al momento del ingreso de un NNyA que presenta antecedentes que dan cuenta de haber realizado actos de violencia sexual en contra de otras personas, es urgente iniciar el proceso de evaluación para diagnosticar la situación, se recomienda que se revise en forma exhaustiva las condiciones y características de estos eventos. No basta con la lectura de los antecedentes; sin embargo éstos

---

<sup>56</sup> Para mayor profundización y operacionalización véase Protocolo sobre situaciones de violencia sexual. Protocolización del modelos CREAD, Deprode 2013.

deben permitir iniciar acciones de cuidado para NNyA identificado como agresor sexual y para los otros NNyA que se relacionarán directamente con éste.

Desde el ingreso se debe establecer de manera clara ciertos aspectos que van en directa relación a evitar el silenciamiento de hechos de vulneración sexual que podrían aparecer a lo largo de su estadía en el centro

Durante la permanencia es importante mantener supervisión permanente sobre los grupos de NNA que comparten los espacios. Es necesario contar con rutinas claras, organizadas y estructuradas. Estas rutinas deben dar cuenta de actividades de la vida cotidiana: actividades psicosociales, educativas formativas, deportivas recreativas.

Es importante señalar que es responsabilidad del equipo profesional, entregar orientaciones y/o instrucciones específicas al Estamento de Educadores, de la conveniencia o no de que un NNyA se integre en forma total, parcial a la rutina definida para el grupo. Misma situación para realizar las visitas, asistencia a actividades externas, como paseos, asistencia a recintos educacionales, entre otros.

Por otra parte la ejecución de actividades en los espacios y horarios definidos debe ser de conocimiento de la coordinación de turno, quien deberá mantener informado a la jefatura técnica, en el sentido de apoyar y controlar permanentemente las actividades grupales, los desplazamientos y eventuales incidentes, por medio de los elementos tecnológicos disponibles.

Es necesario la supervisión en todas las actividades (duchas, dormitorios cerrados, control, de espacios, dormir solos en cada cama, entre otros) con los NNyA en las cuales participen sus familias, visitas u otras personas, deberán llevarse a cabo con la presencia de un funcionario, quien en ningún caso podrá abandonar su lugar de trabajo sin la autorización respectiva.

Al momento del ingreso de NNyA, con antecedentes de ejercicio de conductas abusivas hacia otros, es indispensable reforzar diariamente la estructura de funcionamiento del centro. El equipo profesional y los educadores, deben reunirse con el objetivo de ir evaluando cómo se ha desarrollado el proceso de adaptación al sistema, cuáles son las situaciones que se observan como preocupantes, cómo se ha relacionado con pares y figuras adultas, cómo se maneja el uso del poder, entre otras.

Si a pesar de haberse cumplido con todas las acciones antes señaladas se produce una situación de abuso sexual es necesario indagar si se realizó en un contexto de juego o de sometimiento pasivo, si el sindicado como agresor(a) presenta niveles de culpa, la cronicidad del o los episodios, si el agresor ha sido víctima de abuso

sexual previamente y si ésta agresión podría corresponder a una réplica de su estrés post traumático, si existe o no coerción grave hacia la víctima, etc. Esto es importante contrastarlo con otras acciones que podrían ser consideradas de mayor riesgo (validación de la conducta, deseos de poder y control, entre otros)

El encuadre y la imposición de normas deben efectuarse de manera inmediata ya que la acción oportuna permite reducir futuros abusos al interior de este sistema. Este abordaje se debe realizar en forma individual, con el NNyA que ha sido identificado como responsable o participante en estas conductas, por profesionales/ jefatura técnica/ dirección/ jefatura de turno, según corresponda por horario de funcionamiento del centro e informar a las autoridades pertinentes, Fiscalía, Director/a Regional, Jefatura Deprode, Director Nacional.

También es relevante el manejo del entorno en el que ocurrieron los abusos sexuales ya que éstos aparecen dentro de un contexto. Para ello es prioritario que se identifique el tiempo en el que estos actos ocurrían y los espacios en donde sucedían. Esto permitirá además de conocer la situación, adoptar medidas de seguridad, refuerzo de supervisión de algunos perímetros o zonas que deben ser intervenidas.

#### **g- Enfoque Intersectorial para el desarrollo de los CREAD**

Enfoque Intersectorial para el Desarrollo de los CREAD. Una adecuada intervención especializada debe considerar el entramado social del que participa tanto el niño/a o adolescente, su familia o figuras significativas y el programa mismo. Es más, si se considera que la intervención está orientada a favorecer una adecuada inserción o integración social, se desprende necesariamente que dicho proceso en si mismo debe considerar acciones de inserción o integración no como finalidad sino como parte de sus estrategias para la intervención:

Para ello se hace necesario promover el desarrollo de acciones colaborativas, mediante el concurso y participación activa de aquellos sectores y actores de la comunidad que de una u otra manera- pueden contribuir a dichos fines; para ello será necesario facilitar a éstos, el conocimiento del sujeto de atención del CREAD y las vulneraciones de derechos de mayor recurrencia con el fin de lograr la entrega oportuna de servicios y prestaciones específicas acordes a las necesidades y los objetivos planteados en cada plan de intervención para los NNyA.

Lo anterior considerando que las acciones del centro, generalmente, no son suficientes por sí solas para el logro exitoso de dichos objetivos, debiendo necesariamente ser complementadas con el aporte de diversas instancias públicas y privadas, tales como los Municipios, los Servicios de Salud, de Educación, de Capacitación, así como organizaciones sociales y comunitarias, sumadas a la red familiar disponible del NNyA.

Los funcionarios de los CREAD deben conocer los programas y dispositivos instalados en el

territorio local y regional, a través del manejo de un catastro de instituciones y promover el acercamiento con éstas para trabajar acuerdos y compromisos de atención, a través de protocolos establecidos o derivaciones formales. En este contexto, se estima necesario contar con un diagnóstico permanentemente actualizado de necesidades que el CREAD presenta para construir, en conjunto con los distintos sectores a nivel local, y/o regional-, acuerdos estratégicos y articular y/o fortalecer una red operativa que funcione por medio de un intercambio de recursos destinados a apoyar y superar situaciones críticas y otras que afecten a la población atendida.

Lo anterior se constituirá en una forma de propiciar la creación de una red protectora social efectiva para el NNyA y su familia garantizando el acceso a los programas sociales y a las políticas públicas sectoriales, permitiendo avanzar en la concreción de respuestas efectivas y complementarias en espacios donde la oferta pública resulta insuficiente, por carencias de programas y/o especialistas; o porque dicha oferta no ha logrado operar lo suficientemente articulada. Desde esta perspectiva una red de colaboración que contiene diversas experticias se constituye en apoyo y soporte de definiciones programáticas que requieren del concurso compartido.

El equipo del CREAD tiene la función de realizar la gestión particular de estos recursos, y apoyar a las familias o adultos protectores para el logro de su autonomía y autogestión en este ámbito, pensando en que se puedan superar algunas de las condiciones psicosociales y económicas para el egreso del NNyA del proyecto.

En ese sentido, la participación de representantes del Centro en instancias intersectoriales locales, como Redes de Infancia, Redes Comunes, entre otros, es estratégico en tanto, se constituyen en actores relevantes para la construcción de un sistema local de protección de derechos de la infancia.

Asimismo, se estima pertinente considerar similar enfoque para el trabajo con las familias; en específico las coordinaciones, en la medida de lo posible, con las Oficinas Municipales de Intermediación Laboral, programas de educación de adultos, atención preescolar, - Junji, Integra-, y con las corporaciones de atención jurídica, entre otras, correspondientes al domicilio de ésta.<sup>57</sup>

**h.- El trabajo en red** debe ser entendido como un conjunto de acciones sistemáticas de colaboración y complementación de los recursos locales de un ámbito territorial<sup>58</sup>. Por ello los CREAD deben contar con un soporte social e institucional que facilite la realización de acciones tendientes hacia el logro de la reparación del daño presente en cada uno de los sujetos atendidos y potenciar la mantención de los cambios obtenidos.

---

<sup>57</sup> Bases técnicas modalidad residencias de protección para mayores con programas de protección especializados con intervención residencial. Área de Gestión Programática. Deprode2010.

<sup>58</sup> Ballester, L, Orté, C., Oliver, J. L, Martí, X."Metodología para el trabajo Socioeducativa en Red" IV Congreso Estatal del/a Educador/a Social, Departamento de Ciencias de la Educación, Universidad de las Islas Baleares. [http://www.eduso.net/archivos/IV\\_congreso/comunicaciones/c65.pdf](http://www.eduso.net/archivos/IV_congreso/comunicaciones/c65.pdf)

Así desde la teoría de las redes sociales<sup>59</sup>, es importante considerar los elementos que se encuentran a la base de estas acciones sistemáticas, las que permitirán visualizar las redes con las que cuenta cada uno de los NNyA. Dentro de estos elementos se encuentran la evaluación de la complejidad de los casos, la perspectiva ecológica para intervenir, la multidimensionalidad en el análisis, las propias organizaciones, las relaciones que se establecen, entre otras.

En este sentido es posible visualizar dos tipos de redes sociales:

**h.1. redes Sociales Primarias:** Que se define como el *“mapa mínimo que incluye a todos los individuos con los que interactúa una persona dada”*. Su parámetro es la familia como grupo, a partir del cual se expanden los otros grupos o contactos humanos. Integra *“la suma de todas las relaciones que un individuo percibe como significativas o define como diferenciadas de la masa anónima de la sociedad”*. Fundan los lazos personales de un individuo ya que integran sus uniones estrechas,

**h.2. Redes Sociales secundarias:** En la cual se distinguen dos grupos. Uno más próximo a las redes primarias, porque constituyen redes ecológicas y las llamadas redes institucionales. Esta última se define como *“aquellas “organizaciones gestadas y constituidas para cumplir con los objetivos específicos, que satisfagan necesidades particulares del sistema usuario; necesidades que son puntuales y deben ser canalizadas dentro de organismos creados para tales fines”· como por ejemplo la escuela, el sistema de salud, el sistema judicial, entre otras*

En este sentido el trabajo de los CREAD deberá orientarse a reconocer, activar y fortalecer los soportes comunitarios y sectoriales para la protección, de los sujetos de atención y de sus familias. En este nivel se incluye la coordinación con los equipos complementarios. Desde el principio de la integralidad, es fundamental considerar a cada uno de estos equipos como parte de una oferta multiprogramática al servicio de los NNyA en situaciones de alta complejidad, ingresados desde el proceso diagnóstico, la elaboración y ejecución de los planes de intervención, y la evaluación del egreso. Se espera el desarrollo de acciones orientadas a la articulación a nivel comunal, incluso regional en algunas materias, en que el foco está puesto en posibilitar el acceso a diversos servicios y ofertas para la satisfacción de necesidades prácticas de los/as usuarios/as. En este nivel, las acciones que se realicen en el marco del trabajo intersectorial pueden constituir una importante oportunidad para lograr la visibilización de la población infanto-juvenil sujeto de atención y la necesaria sensibilización de los sectores respecto de conceptualizar a NNyA como sujetos/as de derechos, a partir de los procesos de intervención desarrollados. Con ello se apunta a favorecer el desarrollo de

---

<sup>59</sup>Capacitación y seminario Internacional. “Herramientas Teórico – Prácticas para la intervención en Redes con población de niños, niñas y adolescentes en situación de Alta Complejidad: Un enfoque sinérgico en la protección de derecho”; Corporación Senda Humana, 2008

soportes comunales sustentables a mediano y largo plazo, que promuevan el desarrollo y protección de los usuarios/as del CREAD.<sup>60</sup>

## **6.2. ORIENTACIONES GENERALES A CONSIDERAR EN LA INTERVENCIÓN**

El proceso de intervención especializada en la reparación en un NNyA que ha estado expuesto a situaciones y experiencias de vida que dan cuenta de vulneraciones de derecho que se han mantenido en el tiempo y por tanto han impactado en su proceso de desarrollo debe ser cauteloso y estructurado.

El daño ocasionado impacta en forma diferenciada en cada sujeto y demanda por tanto realizar intervenciones orientadas a resguardar su estabilidad emocional y seguridad psíquica. Considerando que existe una especificidad en la atención de cada persona, es deber ético visualizar el proceso de intervención como un proceso dinámico, no lineal.

Los grandes ejes que cruzan y ordenan la intervención serán<sup>61</sup>:

- a) Desarrollo del vínculo.
- b) Desarrollo socio - emocional y tareas evolutivas.
- c) Intervención con la familia y/o adulto/a significativo/a.
- d) Adherencia
- e) Reparación

Estos ejes representan ámbitos de intervención con el objeto de planificar las estrategias a utilizar con cada caso, ya que es difícil establecer el límite entre el proceso de vinculación y el desarrollo socio emocional, entre integración social e intervención con la familia y su entorno, puesto que todos estos ámbitos se relacionan y complementan en el logro final de la reparación de daño.

### **6.2.1. CRITERIOS PARA LA INTERVENCIÓN.**

#### **a) Desarrollo del vínculo:**

El vínculo, en la intervención desarrollada en el Centro será entendido como el lazo de confianza y compromiso que se convierte en una experiencia de auto valía, auto confianza y fuente de motivación para el cambio, se hace una herramienta fundamental para el proceso de intervención en la población atendida.

Tomando como base la Teoría del Apego, se observa que en general la mayoría de los NNyA víctimas de reiteradas vulneraciones de derechos, han desarrollado un estilo de apego inseguro, pudiendo éste manifestarse en sus distintas formas: evitativo, ambivalente y desorganizado.

Por ello, se espera que la experiencia del vínculo con el estamento educadores, en el proceso de intervención desarrollado se constituya en una experiencia emocional

---

<sup>60</sup> Bases técnicas proyectos de intervención integral especializados. PIE- Vida Nueva. Agosto 2012.

<sup>61</sup> Aportes Equipo Entre Silos, VII Región, SENAME, 2009.

reparadora. Al poder vincularse con nuevas figuras adultas durante el proceso de intervención que permitan progresivamente desarrollar confianza básica, aceptación, estima y seguridad afectiva.

Lo anterior pasa necesariamente por la capacidad que tendrá el equipo para establecer una relación afectiva que le otorgue seguridad, que sea consistente en el tiempo, capaz de tolerar las dificultades y limitaciones en el logro de objetivos de la intervención.

Se espera además poder conciliar en este proceso, el desarrollo de una relación comprensiva y empática, respecto a las dinámicas o características “transgresoras” que presente el NNYA, pero que al mismo tiempo pueda poner los límites adecuados que lo ayuden en su proceso de crecimiento y desarrollo social.

Por último, la estrategia metodológica más adecuada para el desarrollo del vínculo es el acompañamiento del educador y profesionales intervinientes, en todas las fases del proceso de intervención.

Este vínculo no sólo debe fortalecerse con el NNYA sino que también debe procurarse con la familia de éstos para el desarrollo de la intervención especializada ya que esta relación se convierte en un factor contribuyente para el cambio. Si se logra establecer un vínculo sólido, de apoyo, se dará un ambiente interpersonal facilitador como base para poder trabajar el plan de intervención. Así mismo cuando el vínculo es claro genera pautas comunicacionales que una vez instalada despegan el campo para que el proceso terapéutico se despliegue con menor gasto de energía<sup>62</sup>

**b) Desarrollo socioemocional y tareas evolutivas:**

Según la experiencia acumulada, la estrategia metodológica más adecuada para favorecer el logro del desarrollo socioemocional, además de constituirse en nuevas oportunidades para la reparación, tiene que ver con la participación activa del NNYA en el proceso a desarrollar, proceso que debe tener un enfoque integral, logrando impactar en su individualidad, su relación con otros, integración de normas sociales. Para ello, es necesario que su participación incorpore lo cotidiano (vida diaria en sistema residencial), en procesos de atención profesional, actividades socioeducativas y de desarrollo, recreación, entre otras. Todas permanentemente reforzadas por el vínculo y el acompañamiento individual que representa un permanente apoyo y estímulo.

Los logros esperados de este eje se relacionan, en términos generales, con; el desarrollo de la identidad, autoestima y autoimagen positivas, individuación, autonomía e integración al grupo de pares, desarrollo de habilidades y competencias, autocuidado y desarrollo de un proyecto de vida. Todo ello debiendo ser adoptado a las características

---

62 Propuesta integral para el desarrollo del vínculo terapéutico Una serie de propuestas basadas en el modelo de Ken Wilber \* Dr. Daniel Sidelski - Universidad de Flores.

individuales psicosociales y vitales que han vivido los NNyA atendidos, basado en un enfoque de resiliencia y rescate de competencias.

Este tipo de intervención se desarrolla a través de actividades tales como; participación diaria a través de las rutinas, los talleres grupales, actividades lúdicas, culturales, recreativas.

Por tanto, las actividades y estrategias socioeducativas y de desarrollo se transforman en las herramientas que permitirán conducir hacia los cambios esperados, desde una “identidad transgresora o de calle” a una identidad prosocial y autoestima positiva.

La baja autoestima, que es un rasgo generalizado en los NNyA que ingresan a estos centros, y el cambio desde la “identidad transgresora” a una identidad positiva y prosocial, será posible, también, en la medida en que las actividades se transformen en una oportunidad para rescatar los recursos personales y estrategias de sobrevivencia desarrolladas, potenciar sus habilidades y promover nuevas experiencias de autoconfianza, reconocimiento y aceptación.

Todo el cambio que se propone en esta intervención especializada y en todo el proceso de intervención desarrollado con el NNyA que se lleva a cabo, se espera que genere motivación y adherencia al proceso. No sólo por el valor del vínculo con el educador/ profesional/ adulto significativo y el interés de no fallarle, sino también porque podrá sentir que el cambio es posible, que puede tener éxito en cuestiones en las que previamente sólo experimentó fracasos, y ahora puede ser valorado por ello. Proponer y hacer posible experimentar experiencias de logro, es decir, maximizar los éxitos y minimizar los fracasos será, entonces, un aspecto metodológico de primera importancia en los planes desarrollados.

Del mismo modo, estas actividades también se transforman en estrategias para ir profundizando, de manera paulatina, en las necesidades, inquietudes y problemáticas que los NNyA atendidos presentan acerca de diversas situaciones, desde por ejemplo, la sexualidad, violencia intrafamiliar, hasta la temática del consumo de drogas.

**c) Intervención con la familia y/o adultos significativos**<sup>63</sup>El trabajo con la familia y/o adultos significativos, constituye un ámbito fundamental para la intervención especializada que se pretende consolidar en estos centros, se considera que ésta se constituye el principal factor de protección y mantención de logros. Pero por la experiencia acumulada, se reconoce que la capacidad de cambio de las familias es compleja y en ocasiones baja, se coincide en que se debe realizar el esfuerzo en buscar aquel familiar y/o adulto, que establezca un vínculo afectivo y un compromiso responsable con el NNyA. La experiencia de los centros indica que son las madres quienes constituyen, con más frecuencia, la figura más cercana y con mayor potencial afectivo,

---

<sup>63</sup> Véase anexo: Protocolo para el uso de sala de atención especializada. Deprode, Mayo 2012.

pero son, también, las más sobrecargadas y que requieren apoyo en el, proceso mismo, del uso redes y conocimiento de política social.

La intervención con familia deberá abordar en todo momento las razones del ingreso del NNyA al centro, con el objeto de estimular a que los adultos tomen conciencia del problema que ha motivado la separación y el ingreso al CREAD, evaluando la motivación que tienen estas figuras para el cambio y las reales posibilidades de que asuman las responsabilidades respecto al mismo.

Las estrategias de intervención con las familias serán definidas de acuerdo con el diagnóstico familiar realizado previamente, se espera que los profesionales intervengan apoyándose entre otros elementos con las salas de atención especializada, que se han ido implementando en los centros, la supervisión clínica de los casos, la inclusión de otros actores para el fortalecimiento de habilidades parentales, como es el caso por ejemplo del apoyo y habilitación que una enfermera entrega a una madre para dosificar los medicamentos, para estimular permanentemente a un bebé; terapeuta ocupacional apoya a la madre/padre/adulto en cómo abordar ciertas dificultades como el control de impulsos, apoyar a organizar los horarios y funcionamiento de una casa, entre otros.

La intervención en este eje estará centrada en favorecer la integración y/o recuperación de vínculos familiares o significativos. La participación de los miembros de la familia, en los procesos y actividades que se desarrollan en el centro, impactará positivamente también en el NNyA, quien podrá visualizar interés, compromiso, deseos de encontrar el cambio que se requiere. Ello además, permite desculpabilizar al NNyA y reducir temor al abandono. Los logros a obtener a través del proceso de intervención tendrán que ver con el favorecer la comunicación y nuevas pautas de relación al interior de la familia, facilitar la adquisición de normas de crianza y límites adecuados, promover la vinculación, expresión de los afectos, retomar la responsabilidad de orientación y crianza.

En aquellos NNyA que cuenten con familias y existan graves situaciones de riesgo o daño, se deberá promover la reparación de las vivencias que ha experimentado el sujeto, poniendo especial énfasis en evaluar, rescatar y fortalecer las habilidades parentales carenciadas o debilitadas, que han influido en el desarrollo de las vivencias que han llevado a la situación de vulneración

En este caso, será necesaria la intervención del CREAD con aquellos adultos significativos en un proceso de tratamiento supervisado, con el objeto de entender las dinámicas familiares, centrándose en el sistema y definiendo como meta terapéutica el cambio en la estructura disfuncional, la modificación de canales patológicos de comunicación y las interacciones.

Por otra parte en algunos de los casos será necesario la coordinación con programas de la red, como por ejemplo las acciones en procesos de co intervención con oferta que se encuentra en el lugar donde reside la familia, como es el caso de los NNyA que han sido

trasladados desde sus regiones de origen que apunten a la reparación de problemáticas familiares específicas ( PIE, PIB, programas de violencia intrafamiliar, programas de salud mental familiar, programa de drogas, intervención psicológica individual, entre otras ), donde el equipo psicosocial deberá coordinarse con estos equipos clínicos para apoyar y fortalecer la intervención.

En lo referido a las habilidades parentales se tratará durante el proceso de intervención familiar de mejorar las capacidades de los padres/adultos, para responder a las necesidades de sus hijos (as) pensando en la asunción de responsabilidades y la educación desde ellos, en el caso que no sea posible se intentará fortalecer los aspectos positivos de la relación que sostienen con el NNyA con el objetivo de preservar la identidad familiar y apoyar el desarrollo de su identidad personal. En este sentido el trabajo debe también propender a que los padres o adultos significativos sean capaces de adecuar sus expectativas hacia los NNyA de percibir sus necesidades de promover el desarrollo de la empatía con ellos, y de facilitar las habilidades de crianza, cuidado y educación de sus hijos, habilidades en el manejo del estrés, habilidades de autocontrol, entre otros.

Es necesario considerar que los objetivos de la intervención familiar deben ser parte del proceso de intervención individual desarrollado luego de la fase de diagnóstico, estar en coherencia con los objetivos del plan de intervención individual.

La organización del centro debe considerar la participación de los adultos, permitiéndoles y facilitando la interacción con los NNyA, es por ello que se debe actuar sobre el principio de desarrollar las potencialidades, desde los primeros encuentros o contactos con ésta. Se debe asegurar la continuidad de las atenciones (educadoras y profesionales de intervención familiar), transmitiéndole que se comparten perspectivas, objetivos y actividades.

En el área de intervención familiar se debe considerar que la familia conozcan cuales son los recursos comunitarios en donde puede obtener apoyo, para solventar sus necesidades y de orientarles en el usos de los mismos, así mismo se facilitará la integración de la familia en la comunidad reforzando o incrementando en la medida de lo posible, sus recursos relacionales.

La intervención con las familias será sometida a seguimiento y evaluación de modo de que sea conocido por el equipo los objetivos establecidos con cada una de ellas y se pueda ir ajustando a los requerimientos y cambios que ésta experimente.

En el caso de aquellos niños, niñas y adolescentes en los cuales existe nula vinculación con la familia y en que no existan las condiciones para trabajar por la revinculación, el objetivo se centrará en rescatar y revincular al NNyA con otro adulto o adultos significativos que puedan acompañarlo en su proceso de reparación y restitución de derechos. Este proceso debe considerar la edad de los niños y niñas debido a que según ésta pudiera ser susceptible de ser adoptado o derivado a sistema residencial de las colaboradoras, por la

larga permanencia en el sistema. En el caso de los adolescentes, la edad también es un factor relevante, considerándose que a la edad de 15 años ya es un momento para iniciar el proceso de aceptación y reparación de la imagen de las figuras maternas y paternas, por cuanto pudiese ser una alternativa a trabajar la autonomía para la vida independiente.

#### **d) Reparación**

La reparación del daño tiene como uno de los fines revertir en la medida de lo posible los efectos de una vulneración de derechos o en su defecto asegurar que se tomen las medidas necesarias para disminuir las consecuencias de dicha experiencia traumática. En ciertos casos también la reparación del daño tiene como objetivo evitar que se produzcan nuevas vulneraciones. Lo central es intentar recuperar el ciclo del desarrollo normal, evitando que el sujeto se detenga en su proceso, logre recuperar su identidad, reconocer sus fortalezas y debilidades, movilizar sus recursos, detener las acciones y conductas que lo exponen a situaciones de peligro y vulneración.

De acuerdo a los estándares internacionales esta reparación del daño debe hacerse de manera adecuada, efectiva y rápida, además de proporcional a la gravedad del daño diagnosticada.

Dado que las vivencias de abandono parental, trastornos vinculares con las figuras del padre y madre, permanencia en calle, participación en delitos, explotación sexual y consumo de drogas se relacionan directamente con la presencia de otras problemáticas en esta población (VIF; maltrato y/o abuso sexual, por ejemplo), se hace fundamental incorporar este eje en la intervención que se encuentra relacionado con favorecer la interrupción, elaboración y/o resignificación de estas problemáticas.

Para la modalidad de intervención psicosocial, la reparación estará dada fuertemente por la vivencia de vínculos reparadores del equipo CREAD con el NNyA. La vivencia de un vínculo seguro, afectivo, incondicional (con límites que generen seguridad) y un vínculo sostenido en el tiempo, posibilitará fuertemente reparar situaciones tempranas de experiencias vinculares traumáticas, lo que será la base para la intervención posterior.

Para el abordaje de las vivencias vulneradoras, como las mencionadas, será necesario incorporar a los NNyA, a la modalidad psicoterapéutica, psicoterapia individual, intervención social. Esta atención deberá realizarse de manera semanal, de modo de garantizar el proceso de tratamiento sistemático que este abordaje requiere.

Por otra parte si los NNyA o sus familias requieren de procesos psicoterapéuticos que el CREAD no se encuentra en condiciones de otorgar, podrá recurrirse a la coordinación con programas especializados (red, salud u otros) para favorecer la elaboración de dichas temáticas. La coordinación entre estos equipos será fundamental para organizar objetivos, roles y funciones que privilegien el vínculo con el sujeto de atención, evitando la sobre-intervención

Durante el proceso de reparación de daño además se debe destacar tres conceptos fundamentales:

- **ANTICIPAR** los problemas asociados a la posible emergencia de desordenes conductuales, inicio de crisis emocionales, tendencia a realizar abandono de sistema, a través de la realización de acciones que tienden a reducir la probabilidad de aparición de éstos, fortaleciendo los factores protectores y minimizando los de riesgo;
- **FORTALECER** capacidades o herramientas tanto personales, grupales como del contexto, que permitan comprometerse con acciones orientadas al logro de la meta planteada.
- **CONTROLAR** los riesgos a los NNyA y sus familias, se ven sometidos a lo largo de la vida. Promocionando en los individuos capacidades de resolución de los conflictos, que les permitan enfrentar y abordar en forma sana y creativa los problemas, entre ellos el manejo y control de impulsos, la agresividad, la ingesta de drogas/alcohol, tendencia al abandono de sistema, entre otros. .

Todo lo anterior implica realizar actividades que fortalezcan y desarrollen habilidades personales y grupales que favorezcan la adherencia al tratamiento.

Prevenir también significa, en lo personal, la promoción de estilos de vida adecuados, desarrollo de actitudes, valores y habilidades que favorezcan retomar el adecuado curso de desarrollo evolutivo y ciclos vitales.

#### **e.- Adherencia:**

Una de las características que presentan algunos de los NNyA de alta complejidad que ingresan a los CREAD es la baja adherencia a las intervenciones en el ámbito residencial, por lo que se hace necesario adoptar procedimientos técnicos y administrativos, que faciliten y/o permitan asegurar desde el primer momento la permanencia en el programa, con la finalidad de concretizar con ellos intervenciones de tipo reparatorias sin interrupción de dichos procesos.

Es así como será necesario que en la fase de ingreso se obtengan los antecedentes preliminares que puedan dar cuenta de algunas características del NNyA que permitan prever una posible baja adherencia a intervenciones de tipo residencial, teniendo especial consideración que en la etapa de ingreso y acogida, las informaciones contenidas en los datos administrativos, pueden resultar ser claves.

Durante el proceso de Acogida se requiere que el funcionario que lo recibe y realiza la entrevista –para la obtención de los datos y aquellos que realizan el proceso de acogida– cuenten con un espacio adecuado que facilite el contacto, permita que el NNyA, perciba que existe un interés por conocerlo/a, se sienta seguro y valorado, evitando emitir juicios que parecieran amenazantes o descalificadores. El encargado de este proceso debe estar dispuesto a enfrentar las dificultades y de manera cariñosa, pero firme, debe realizar el encuadre del proceso que se inicia, buscando lograr la estabilidad emocional.

Cabe destacar que durante esta fase y de acuerdo a las condiciones en que haya ingresado el NNyA, se debe proceder a satisfacer de inmediato sus necesidades básicas, principalmente de alimentación, higiene personal, vestuario, contención emocional y descanso. Se requiere establecer el primer contacto con un Educador, que estará a cargo de la satisfacción de éstas, así como del proceso de ingreso y acompañamiento al espacio residencial del CREAD, comenzando con el acompañamiento -en los casos con que cuenten- a la Unidad de Enfermería donde se realizará la evaluación de salud y el registro de la ficha médica. Esta etapa también es relevante, para la obtención de antecedentes claves en el ámbito de la salud física, sexual y mental que puedan dar cuenta de una posible interrupción del proceso que se ha iniciado.

En consideración al actual sistema de turnos de esta modalidad de atención, es necesario que un educador por turno asuma la responsabilidad directa del contacto permanente con el NNyA y dirija su acción hacia el establecimiento de una relación cercana, protectora y permanente. Se debe constituir un sistema de turnos que garantice la presencia permanente de al menos dos funcionarios en estas dependencias. Estos funcionarios deben ser informados del plan de acción a desarrollar en cada caso, siendo central el velar por la permanencia del NNyA en el centro, por tanto deben contar con los radios transceptores<sup>64</sup> en pleno funcionamiento y con el conocimiento de la clave definida por el centro para solicitar apoyo en caso de ser necesario.

Los profesionales asignados para cada caso, deben realizar visitas diarias a estas dependencias. El coordinador de turno deberá ingresar a esta dependencia al menos durante tres veces al día, registrar dicha visita en el libro de novedades e informar a jefatura técnica lo observado.

Con el diagnóstico preliminar arrojado por los antecedentes claves, la jefatura técnica determinará si el NNyA se mantendrá por un periodo determinado en la Unidad de Enfermería y/o en el espacio físico asignado para desarrollar el proceso de adherencia, esto con supervisión y control directo, así como también se instruirá el control de ingreso y salida de dicha dependencia. Cabe señalar que es indispensable que la dependencia cuente con el manejo de los accesos por parte de los adultos, situación que tiene como objetivo que el NNyA no realice abandono de sistema.

En el caso de ingresar a Unidad de enfermería, es indispensable que la enfermera o auxiliar paramédico o auxiliar de enfermería, se coordine con jefatura de turno, al momento de requerir elaborar dosis y entregar medicamentos al resto de la población ingresada al centro, con el objetivo que se asigne otro educador o bien permanezca en estas dependencias la jefatura de turno, mientras el funcionario realiza dicha tarea.

---

<sup>64</sup> Véase protocolo de uso de transceptores. Protocolización modelo CREAD , Deprode, 2013

Considerando que estos NNYA, cuentan con el conocimiento y el manejo del sistema, en donde han vivenciado que el permanecer en el centro por materia de protección no significa mayor cambio en su realidad, es necesario adoptar todas las medidas que sean necesarias para evitar dar paso a la manipulación, a flexibilizar las instrucciones, a cuestionar las medidas restrictivas en la que se encuentra. Su ingreso actual debe estar orientado a interrumpir las entradas y salidas del sistema y por tanto las condiciones actuales son de tipo más restrictivas.

Cabe destacar que los centros deben reorganizar su infraestructura habilitando un espacio físico distinto y de intervención individual, que favorezca la adherencia y que permita lograr la estabilización emocional y psicológica necesaria para iniciar el proceso terapéutico requerido.<sup>65</sup> Este espacio físico por sí sólo no ofrece los cambios esperados, por ello se requiere iniciar desde el ingreso acciones orientadas a responder a los requerimientos del NNYA y del equipo. Para ello es necesario, que todos los funcionarios que interactúen con el NNYA compartan un encuadre centrado en la necesidad de garantizar la protección.

En relación a la rutina ésta debe ser individualizada, de acuerdo a su etapa evolutiva y organizarse desde el momento en el cual ingresa un caso, que permita tanto entregar espacios recreativos como formativos desde el enfoque de socio educación. El coordinador y/o quien determine la jefatura técnica es el responsable de reforzar y apoyar el proceso de conformación de la rutina, la que debe contemplar aproximadamente 14 horas de actividades diarias que se adecuan al Plan de Intervención o Plan de Actividades Individual, según sea el caso. La carga horaria fija diaria de actividades es permanente, de lunes a lunes. Cabe señalar que los días feriados y fines de semana se deben incorporar más actividades de entretenimiento y considerar las instancias de motivación al inicio del día y cierre reflexivo de cada jornada por parte de los educadores.

En paralelo a la fase de ingreso, la jefatura técnica asignará a los profesionales que serán los responsables del caso, indistintamente Asistentes Sociales, Psicólogos, Profesor, Psicopedagogo y Terapeuta Ocupacional, si el centro cuenta con dicho recurso, en primera instancia (fase profundización diagnóstica), favoreciendo la atención inmediata, comenzando el proceso de vinculación y coordinación con redes familiares como institucionales.

Los asistentes sociales, se deben contactar en forma inmediata con familiares y/o adultos significativos en caso de que éstos no acompañen el ingreso NNYA (de corresponder de acuerdo a lo ordenado por Tribunal). En caso de encontrarse acompañados por un adulto significativo, los asistentes sociales deberán realizar de inmediato entrevista de ingreso, acogida y encuadre. Tomar conocimiento acerca de la existencia de alguna medida restrictiva en cuanto a las visitas. En caso de no existir restricciones, es importante que el

---

<sup>65</sup> Véase para mayor profundización de habilitación del espacio físicos Protocolo de adherencia. Protocolización Modelo CREAD, Deprode 2013.

desarrollo de éstas, sea en un espacio físico protegido, supervisado, de modo de evitar cualquier tipo de intervención no adecuada.

Los psicólogos deberán iniciar el proceso de contención emocional, una vez que el NNyA, se encuentre en el espacio físico determinado para realizar el proceso de adherencia. Esta intervención será en forma individual todos los días, durante 20 a 30 minutos, los primeros 30 días del ingreso, siendo re evaluados los tiempos de atención psicológica individual de acuerdo a requerimiento del caso.

La evaluación psicológica debe realizarse con apoyo de psicometría, la que al menos debe contener la evaluación de CI, test proyectivo y si existen antecedentes de consumo de drogas o alcohol se debe aplicar Bender BIP.

Respecto a las intervenciones en el ámbito educacional, es necesario que luego de contar con las evaluaciones de aprendizaje, se inicien las coordinaciones con las escuelas del sector de modo de inscribir a los NNyA para exámenes libres. Ello debido a que la autorización para asistir a recintos educacionales no es posible otorgarla debido a las restricciones definidas para estos tipos de casos. Si bien la educación es un derecho, es por medio de los exámenes libres que se puede cubrir la nivelación que se requiere.

Los NNyA que se encuentran en un rango etéreo de 15 a 18 años, que cuentan con rezago escolar, deben trabajar para desarrollar sus estudios mediante exámenes libres, integrarse a talleres pre laborales, trabajar sus recursos y fortalezas visualizando un egreso a la vida independiente. Es indispensable que se logre nivelación de años escolares e integración a algún oficio o conocimiento técnico.

Todos los casos que ingresan en esta modalidad deben contar con una evaluación psiquiátrica. Para dar cumplimiento a ello, los asistentes sociales deberán iniciar la búsqueda de la hora requerida y en caso de no contar con ésta oportunamente, se recomienda que se evalúe, en conjunto con jefatura administrativa, la factibilidad de contar con presupuesto para cancelar los honorarios médicos en forma particular.

Para acudir al médico psiquiatra, es necesario que participe en este espacio el profesional psicólogo, de modo que pueda establecer una estrategia de manejo conductual en coordinación con los resultados obtenidos en la sesión con el médico. Es imprescindible que cada vez que el médico psiquiatra atienda al NNyA, éste certifique su atención, quedando dicha certificación en la carpeta individual.

Si hubiese indicación de ingesta de medicamentos, los profesionales psicólogos y/o asistentes sociales deberán realizar una reunión con el funcionario que está encargado de administrar las dosis de los medicamentos de modo de retroalimentar las indicaciones médicas entregadas. Conjuntamente, a estos participantes se debe incorporar a la jefatura de turno con el objetivo que éste esté en conocimiento del proceso. Este proceso de

entrega de información e indicaciones se debe realizar con cada uno de los turnos con el objetivo que todos quienes interactúen con el NNyA manejen la información a cabalidad.

En relación a las minutas diarias será la coordinadora de unidad de administración directa, Deprode, quien solicitará la elaboración de éstas a jefatura técnica quien debe instruir a los profesionales a cargo de cada caso a iniciar dicho envío antes de las 18:00 con copia a jefatura de Deprode y a quien se determine de acuerdo a requerimiento regional. Ello con la finalidad de mantener información respecto de la permanencia, situaciones de conflictos y/o crisis, desarrollo del proceso de intervención.

Al momento en el cual se analiza el proceso desarrollado y que define que existen las condiciones para garantizar la protección básica, es decir, la permanencia en el centro, se puede evaluar el traslado a otras dependencias del centro. Estas dependencias deben ser respetuosas del proceso anterior, por tanto no es posible ni recomendable incentivar el cambio con una participación activa de la rutina que desarrollan los otros NNyA que permanecen a dichas casas, sino que el ingreso a rutinas normales deben ser paulatinas. Ello especialmente, a aquellos NNyA que vienen de un trabajo orientado a la desintoxicación por drogas o alcohol. Cabe señalar que esta dependencia que cuenta con mayor supervisión y atención individual, supervisión permanente se da en un contexto de menor estimulación ambiental, por tanto el NNyA debe ir progresivamente adaptándose a este contexto.

La estimulación ambiental de las casas, no sólo se da por las actividades que se desarrollan al interior de las mismas, sino también por las actividades que se desarrollan al interior del centro como por la integración a un mayor número de NNyA que residen en éstas. Estos son factores importantes a considerar al momento de decidir el traslado de un NNyA a otras dependencias del centro. Por tanto, es recomendable que el ingreso a una casa se produzca en forma paulatina, que interactúe por algunos momentos con el grupo y regrese a su lugar protegido hasta lograr la inserción más definitiva.

En el momento en el cual se decide incorporar a un NNyA a otras dependencias del centro, es indispensable que los profesionales psicólogos y asistentes sociales continúen en la atención individual del caso, a pesar de ingresar a una casa en la que éstos no están a cargo o bien no atienden a otros NNyA que residen en ésta. Cabe señalar que durante todo el proceso se debe resguardar el vínculo, la confianza y los sentimientos de protección que se han establecido entre el equipo interventor y el NNyA.

Esta modalidad de atención no deberá excederse más allá de seis meses; en caso de ser interrumpido el proceso por un abandono de sistema, se debe iniciar el proceso y se comienza nuevamente el proceso. El tiempo de permanencia bajo esta modalidad busca como objetivo lograr adherencia al sistema y desde dicho objetivo que se debe articular la atención diaria, fomentando el vínculo, el sentido de las intervenciones y reparando la confianza. Pasado los dos meses de este tipo de intervención ya no corresponde

identificar este tipo de modalidad como adherencia y por tanto si no responde el NNyA se debe realizar reunión de equipo de modo de evaluar cada situación en particular.

### **6.2.2. FASES DE INTERVENCIÓN.**

**a) Ingreso y acogida:** <sup>66</sup>Se debe diferenciar el proceso de ingreso formal/administrativo al proceso de acogida. La acogida se inicia cuando ingresa físicamente el NNyA. Este proceso contempla que se le reciba en forma cercana, estableciendo un diálogo directo, acogedor, en un espacio físico privado, utilizando un lenguaje acorde a su edad y con un tono de voz adecuado a la situación, considerando el estado emocional en el que se encuentra el niño o niña en ese momento. Se debe utilizar el cuadernillo de bienvenida, respondiendo a sus inquietudes y reforzando en todo momento el encuadre de trabajo en el centro.

El ingreso a un contexto residencial, siempre constituye un momento de ruptura que supone separación y pérdida de vínculos, pérdida de identidad y /o medio referencial, desarraigo, miedo, tendencia a negar la situación y /o autoinculpación. Es por ello que se requiere responder a las demandas de apoyo, contención que surge en este estado emocional, que es definido como un estado emocional de crisis.

En esta fase son relevantes al menos tres acciones:

**a.1)** Registro del ingreso del NNyA <sup>67</sup> niño/a al Centro y recopilación de los principales antecedentes sobre su situación, con la finalidad de conocer y dar cumplimiento a la demanda específica de la instancia judicial, determinando responsabilidades y acciones pertinentes a seguir en cada caso particular. <sup>68</sup> Si por razones de fuerza mayor, un NNyA es ingresado/a sin que medie una orden judicial, igualmente se registrarán los principales antecedentes, mientras su situación es informada en las próximas 24 horas al tribunal competente. Se sacará una fotografía de cada NNyA ingresado tal como lo establece el protocolo de acogida.

**a.2)** Procurar un ambiente cálido, acogedor y la satisfacción inmediata de las necesidades que presente cada NNyA al momento de su ingreso. Para esto, entre otras acciones, se deberá asignar a un/a educador/a de trato directo que le reciba, interactúe con él, lo acoja e inicie un proceso de acercamiento personal y de familiarización con el establecimiento. En el caso de niños o niñas mayores de dos años, se debe potenciar la relación entre pares y la consideración de espacios de interacción lúdica.

**a.3)** Procurar iniciar acciones tendientes a informar a cada familia, el ingreso al Centro de los NNyA, facilitando la comprensión del significado y consecuencias de

---

<sup>66</sup> Véase anexo: Protocolo de Ingreso a CREAD .Febrero 2013.

<sup>67</sup> Ver Protocolo, Ficha de Ingreso CREAD, Deprode, 2013.

<sup>68</sup> Como se señalara anteriormente en el texto, este momento resulta clave para evaluar de manera precoz si es pertinente la permanencia del niño/a o adolescente en el centro, o si bien se realizan de manera inmediata acciones de egreso y derivación, en coordinación con el tribunal correspondiente.

la resolución judicial adoptada por el Juez pertinente, responder a sus inquietudes y motivar la participación en el proceso que se inicia. Será de suma importancia, contar con una resolución judicial que señale la conveniencia o inconveniencia de otorgar espacios de visitas a los padres y/o familiares. Al respecto:

- En el caso de no tener autorización de visitas, se deberá informar a la madre, padre y familiares de dicha resolución, comunicando claramente que la única figura provista de la facultad de revocar la medida es el Juez de Familia. A estos efectos deberá considerarse un espacio de entrevista adecuado y el debido respaldo de la respectiva orden judicial.
- Si existiera autorización de visitas de familiares<sup>69</sup>, sin restricción a ser supervisadas, se deberá informar al NNYA el día y horario en el que será visitado. Conjuntamente se debe entregar misma información a los adultos que han sido previamente autorizados para ingresar al centro. Las personas que ingresan al centro deberán contar con un espacio determinado para el desarrollo del encuentro, este espacio debe facilitar la interacción cercana con el NNYA que vendrán a visitar, debe ser acogedor y enmarcarse dentro de la normativa interna del centro. Toda persona que ingrese al centro debe ser identificada, autorizada por estamento profesional y debe conocer la normativa de funcionamiento. No podrá moverse libremente por las dependencias del centro, no podrá ingresar a los dormitorios o baños en donde permanecen los NNYA. Siempre deberá estar presente un funcionario del centro en los espacios en donde se realizan los encuentros con familias.
- Si existiera autorización de visitas de familiares, pero supervisadas, deberá participar la/el profesional asistente social, con el objetivo de resguardar los derechos de protección especial de los NNYA que se encuentren en dicha situación. Toda persona que ingrese al centro debe ser identificada, autorizada por estamento profesional y debe conocer la normativa de funcionamiento. No podrá moverse libremente por las dependencias del centro, no podrá ingresar a los dormitorios o baños en donde permanecen los NNYA. Una vez concluida la visita, se deberá informar al tribunal competente el resultado de la misma.
- Es necesario destacar la imperiosa necesidad de contar con márgenes de flexibilización que permitan facilitar la presencia de los familiares, considerando tanto los recursos económicos, las distancias y actividades laborales en las que se desempeñan.<sup>70</sup>

**a.4).-Ubicación de los NNYA:** es necesario señalar que la distribución de los NNYA en las diferentes casas al interior de los CREAD debe estar dado por las características y las necesidades de éstos, fundamentalmente aquellas referidas a la etapa evolutiva en la que

---

<sup>69</sup> Véase : Protocolo visitas , CREAD, Deprode, 2013

<sup>70</sup> SENAME. (2007). Bases Técnicas "Centros de Diagnósticos para Lactante y Pre – Escolares"; Área Primera Infancia.

se encuentran y considerando dentro de ellos aspectos vinculados a la salud, educativas, cognitivas, emocionales y sociales que presente. Lo anterior es relevante ya que la maduración favorece el desarrollo de habilidades, destrezas y conocimientos de los NNyA y éstas se desarrollan y potencian al agruparse por ciclo vital.

**b) Encuadre<sup>71</sup>:** Para poder realizar la intervención se requiere poder establecer una relación que incluya algunas reglas específicas que contribuyan por una parte a establecer o fijar condiciones y a evitar confusión en los roles, debe concretarse ya desde el primer contacto y/o entrevista inicial. Tiene la finalidad de informar y comunicar al adulto responsable y al NNyA –de corresponder, según su nivel de desarrollo- del proceso a realizar, la modalidad y posible tiempo de trabajo, su objetivo y propósito.

Es importante en esta fase establecer una relación cercana con el entrevistado/a de modo de reducir ansiedad, brindándole respuestas a sus dudas e inquietudes, facilitando la expresión verbal de sus intereses y experiencias. Ello, además de apoyar el establecimiento de un adecuado **rapport** que permitirá al o la profesional estimar el nivel lingüístico, cognitivo y cultural del NNyA y su adulto responsable, y así comenzar a diseñar el abordaje de los temas que requieren ser profundizados en las siguientes fases del proceso evaluativo.

Conjuntamente, es indispensable informar sobre los fines que tendrá la evaluación, de modo de mantener informado al adulto responsable de la presentación del informe el que podrá ser expuesto ante un juicio, si corresponde.

**c) Fase de Diagnóstico de Profundización Diagnóstica<sup>72</sup>:** Esta fase forma parte del proceso de intervención del centro, que debe ser capaz de identificar el daño en el desarrollo que presentan los NNyA ingresados a esta modalidad de atención, más los recursos personales y familiares que se requieren activar para lograr superar la situación de vulnerabilidad, que dio origen tanto al ingreso al CREAD como a la no superación de la problemática que se ha mantenido por años generando severos trastornos en el desarrollo del NNyA y en la dinámica familiar de éstos.

Para garantizar la calidad de la evaluación se requiere que los profesionales logren identificar y caracterizar el impacto que provocó la vulneración de derechos en los NNyA, evaluando sus recursos individuales, familiares y comunitarios con el fin de proponer a la autoridad judicial competente una alternativa real de intervención a desarrollar al interior del centro. En esta fase, se busca evaluar la existencia de situaciones de alta complejidad que ameriten la intervención del programa e implica al menos una evaluación en el área psicológica, social y educativa.

En consideración a la definición de los sujetos de atención del presente Programa esta fase de intervención deberá analizar todos los antecedentes históricos existentes en la

---

<sup>71</sup> Para mayor profundización y operacionalización véase: Cuadernillo de bienvenida para NNyA y sus adultos significativos. Deprobe, 2012.

<sup>72</sup> Véase instructivo de profundización diagnóstica Centro de Administración Directas. 2013

Base de Datos Senainfo, sumado a los informes técnicos obtenidos a partir de la atención realizada por otros Programas, sean éstos de modalidad ambulatoria o residencial. Además, considerando que las familias de estos NNyA, han presentado debilidades protectivas, alteración en sus dinámicas de relación y en su estructura, es necesario contar con la información legal que da cuenta de las identidades de los padres, existencia de hermanos y acreditación de la identidad del NNyA, mediante la consulta a Base Registro Civil.

Los antecedentes relacionados con la estructura, dinámica, contexto familiar son fundamentales para poder evaluar al NNyA y elaborar un Plan de Intervención Individual.

Para efectuar el diagnóstico integral, se deben utilizar los siguientes instrumentos:

- Batería psicométrica para evaluación de CI , desarrollo evolutivo de los NNyA
- Pauta de Evaluación competencias parentales de los adultos responsables del cuidado personal de los NNyA. Se sugiere utilizar el instrumento NCFAS-R<sup>73</sup>
- Genograma
- Mapa de redes.
- Check list de factores de riesgo y protección.
- Otros instrumentos propios del trabajo social familiar

Los profesionales psicólogos y trabajadores sociales serán los responsables de conducir las acciones de intervención en cada caso, deberán evaluar la oportunidad de integrar en esta fase a otros profesionales como son terapeutas ocupacionales, profesores, fonoaudiólogos, ello de acuerdo a la necesidad y realidad particular de cada caso.

Los diagnósticos deben ser elaborados dentro de los primeros 30 días y elaborar la primera propuesta de Plan de Intervención dentro de los 30 días de permanencia.

En esta fase, se deben considerar seis momentos importantes:

- Realización de una evaluación preliminar al NNyA y sus adultos significativos orientada a definir una línea basal que oriente el plan de intervención.
- Aplicación de Batería de Pruebas Psicológicas y Visita Domiciliaria.
- Analizar los antecedentes preliminares del caso
- Realizar entrevistas clínicas, en profundidad del NNyA y adultos responsables del cuidado personal del NNyA.
- Evaluar la pertinencia de realizar acciones ante Tribunales de Familia, con el propósito de resguardar los derechos de protección especial del NNyA que lo requiera, mediante la solicitud expresa al Juez competente, de suspender permiso de visita, ampliar medida de protección, apoyar ingreso a sistema de salud para desintoxicación u otra.
- Realizar proceso de devolución al NNyA y familiares de la evaluación realizada.

---

<sup>73</sup> Escala de Evaluación Familiar de Carolina del Norte para Reunificación (NCFAS-R).

Frente a la solicitud de realizar evaluación de NNYA que han ingresado desde otra región, es indispensable que se oficie a Tribunal de Familia competente, con el objetivo que éste ordene la realización de un informe social a la familia /adultos significativos en la región de origen del niño o niña. Además, es importante incorporar en el informe que realiza el Cread, sobre estos casos, la necesidad de que las familias sean intervenidas por la Red local de modo de programar tiempo de retorno a su lugar de origen. Este tipo de coordinación permitirá ofrecer al NNYA desde esta fase una estimación del tiempo en el cual se encontrará alejado de su familia, redes personales que existen en su región de origen.

Si la evaluación arroja existencia de abandono familiar, éste deberá ser acreditado dando cuenta de todas las acciones realizadas que sustentan dicha información y acompañando verificadores.

Ante aquellos casos en que a partir de las entrevistas clínicas iniciales se presenten sospechas diagnósticas de problemáticas de salud mental o de necesidades especiales de atención no consideradas en los antecedentes encontrados, se deberá incorporar una evaluación psicológica/ terapeuta ocupacional/ psicopedagogo, con apoyo de los instrumentos acordes que se estimen pertinentes, con el propósito de acompañar la solicitud de evaluación del especialista. Según estos resultados es necesario coordinar que el NNYA, sea evaluado por un psiquiatra o neuro-psiquiatra infante adolescente y que reciba el tratamiento adecuado.<sup>74</sup>

La evaluación deberá realizar un cruce entre la edad del NNYA y carencia de figuras protectoras/tiempo de institucionalización, a fin de incorporar dicha información en la evaluación de daño que se realiza y las posibilidades de revertir la situación con los adultos responsables de la crianza y desarrollo del NNYA. Se debe intencionar que los NNYA no continúen su desarrollo institucionalizados, por ello la evaluación sobre competencias parentales es indispensable. En el caso de lactantes y pre escolares, esta fase resulta fundamental para la toma de decisiones futuras de éstos, debido a que permitirá sugerir oportunamente iniciar trabajo con las familias de origen, o iniciar el proceso de inhabilidad parental para que el niño o niña tenga la posibilidad de vivir en familia adoptiva o permanecer bajo el cuidado de familia de acogida o bien como última alternativa derivando a sistema residencial. En caso de adolescentes que no cuentan con familia y la evaluación realizada lo confirme, es urgente incorporar al proceso de reparación un diseño que permita elaborar la pérdida y potencie la vida independiente.

En el caso de evaluarse existencia de alguna situación asociada a vulneración tipificada como delito, ésta debe ser denunciada<sup>75</sup>. La modalidad para realizar la denuncia es hacer

---

<sup>74</sup> Esta coordinación deberá efectuarse de acuerdo a los recursos de salud mental disponibles en la región. En caso de no ser suficientes, debe asegurarse al menos una asesoría adecuada que permita desarrollar estrategias a nivel individual y familiar destinadas a controlar y/o reducir las manifestaciones del trastorno existente, desde un enfoque psicoeducativo.

<sup>75</sup> Véase Circular nº 25: Informa procedimientos ante maltrato físico, psicológico y hechos constitutivos de delitos contra NNYA bajo el cuidado del Servicio. Septiembre 2011.

entrega de los antecedentes a la Fiscalía correspondiente e informar a Dirección Regional respectiva de SENAME. Es responsabilidad del equipo y en especial de su dirección, realizar el seguimiento a la denuncia y apoyar para las prontas evaluaciones forenses. (Físicas, ginecológicas, proctológicas y psicológicas, entre otras). Frente a la existencia de un adulto responsable, se debe garantizar que éste realice la denuncia pertinente y contactarse con el/la fiscal que dirige la investigación a fin de informarle que el NNyA se encuentra ingresado al centro, lugar dónde es posible iniciar el proceso de reparación, con el objetivo de evitar doble victimización.

En estos casos el trabajador (a) social deberá diagnosticar el nivel de credibilidad familiar frente a la develación de los hechos, la cronicidad de éste, fase del ciclo familiar en el que la familia se encuentra, los recursos y habilidades sociales con los que este adulto cuenta, el reconocimiento de patrones multigeneracionales de violencia y la caracterización socioambiental y cultural, entre otras.

Las técnicas de entrevistas propuestas para los profesionales psicólogos y trabajadores (as) sociales para esta fase de evaluación son de tipo semi-estructuradas, en tanto constituyen el espacio en que se prueban las distintas hipótesis sobre la posible ocurrencia de abandono, negligencia, maltrato y abusos sexuales u otras vulneraciones de derechos. De su rigurosidad dependen no sólo las conclusiones que se obtengan, sino también las medidas que se adopten en cada caso y las repercusiones que ello implica para el proceso de desarrollo de cada NNyA<sup>76</sup>.

Como esta fase forma parte del proceso de intervención es que es necesario que desde el momento del ingreso de un NNyA, se adopten medidas de resguardo y protección, orientadas a evitar situaciones de abandono de sistema. Es así que ante la existencia de un NNyA cuyos antecedentes iniciales dan cuenta de la existencia de situaciones de peligro asociadas, como por ejemplo consumo problemático de drogas/alcohol, ideación/intento de suicidio, es necesario que se realice el trabajo de evaluación de la dependencia física a la que pudiera ingresar, por ejemplo al interior de Unidades de Enfermería, dependencias con mayor capacidad de supervisión.<sup>77</sup>

Frente a situaciones de abandono de sistema ocurridos posterior a los cinco días del ingreso y antes de los 30 días de permanencia, se deberá elaborar el informe de acuerdo a la información recopilada, antecedentes anteriores, que deben integrar información obtenida a través de los reportes entregados por estamento educadores, entrevista de ingreso e hipótesis elaborada por el equipo profesional que dé cuenta de la situación asociada a la conducta de abandono, evaluación de riesgo.

Frente a situaciones como citaciones telefónicas, citaciones escritas enviadas a las familias con el fin que los adultos responsables, se presenten en el centro para participar en el

---

<sup>76</sup> Estudio "Peritajes psicológicos en abuso sexual infantil", realizado por el equipo de Educación para la no-violencia de la UC, para SENAME, 2004.

<sup>77</sup> Para mayor profundización véase protocolo instructivo de adherencia. Deprode, 2012.

proceso de evaluación y ello no ocurre, se deberá solicitar al juez competente que ordene a éstos la concurrencia al centro para dichos fines. En el caso en que éstos no se presenten en el centro, dentro del plazo definido para elaborar el diagnóstico, 30 días, se debe registrar en el informe a enviar a Tribunales la evaluación profesional que se realiza del proceso de resistencia familiar.

Al finalizar el proceso de evaluación se debe analizar la información obtenida por los profesionales intervinientes y elaborar el informe correspondiente para enviarlo a Tribunal de Familia competente. Este informe deberá ser sancionado y validado por la jefatura técnica, previamente a ser enviado al Juez de la causa. La experiencia acumulada, permite señalar la importancia de no olvidar la complejidad de las situaciones que viven los NNyA las familias derivadas a los CREAD. El desafío de incentivar el desarrollo de intervenciones se basa únicamente en la necesidad de interrumpir la trayectoria de vulneración que presentan los NNyA ingresados a estos centros.

Una vez que éste se encuentre validado se deberá iniciar el proceso de análisis que permita elaborar un Plan de intervención Individual para cada NNyA ingresado al centro

**d) Fase Elaboración de PII<sup>78</sup>:** es parte del proceso final de la Fase de Evaluación diagnóstica y corresponde a registrar una serie planificada de acciones a seguir según los resultados obtenidos en la evaluación diagnóstica realizada, a partir de distintos ámbitos o niveles, tales como un ámbito individual, grupal, familiar y social-comunitario. El enfoque de este diseño debe contemplar una mirada integral, visualizando recursos y obstaculizadores del proceso, en conjunto con el NNyA y sus referentes adultos. Al mismo tiempo, debe establecer los responsables del desarrollo de cada acción propuesta y los tiempos en que se espera el inicio y término de cada participación, de modo que al momento de implementar el tratamiento, éste se ajuste a los requerimientos para el logro del cambio deseado y a las necesidades de los NNyA atendidos y no responda a los intereses y/o adherencia a algún modelo determinado por parte de los profesionales.

En resumen, el diseño debe ser integral, flexible, participativo y con un claro enfoque de derechos. Un modo de asegurar la pertinencia del PII para favorecer la adherencia a los procesos de atención y de este modo asegurar su desarrollo, es la generación de estrategias participativas en su diseño (por ejemplo, el uso de representaciones gráficas del PII; la exposición del PII al equipo del centro por el propio NNyA un representante del equipo de atención; la búsqueda conjunta de responsables de los procesos de acompañamiento para cada objetivo, dentro del equipo como en el entorno inmediato del niño/a; el establecimiento conjunto de plazos y procedimientos de evaluación, entre otros).

Se espera que El PII incorpore como dimensiones la intervención psico-socio-educativa, intervención psicoterapéutica, intervención familiar y socio-comunitaria. Cada una de

estas dimensiones, a su vez, puede considerar estrategias tanto individuales como grupales y de coordinación con actores locales y programas de la red.

La consideración de cada uno de los ámbitos de intervención –individual, grupal, familiar, social- deberá ajustarse de modo flexible a cada caso en particular; en este sentido, podrá entenderse que no todo NNyA deberá participar de los mismos espacios de intervención ni con las mismas frecuencias. Sin embargo, el diseño debe incorporar la atención semanal a los NNyA ingresados. Así como también el conocimiento de éste por parte de los Educadores.

El énfasis en el trabajo a implementar con las familias, variará según el período de desarrollo evolutivo de los/as NNyA, las problemáticas asociadas y/o las características de la dinámica familiar. Es posible visualizarlo en un primer nivel, desarrollando acciones de contención emocional que permitan reforzar los vínculos afectivos y las capacidades protectoras de las figuras parentales. De este modo, se favorece la participación más activa en cuanto a la identificación y problematización de las situaciones que afectan a los NNyA, fortaleciendo y responsabilizando a los/as adultos/as en su función protectora.

El plan de intervención a diseñar, debe incorporar objetivos a alcanzar en el ámbito de la residencialidad, como por ejemplo, necesidades específicas a abordar en el desarrollo diario de las rutinas, entrega de indicaciones particulares a estamento educadores, modalidad educacional que se pretende implementar (exámenes libres o sistema escolar formal), indicaciones especiales de salidas, de ingesta de medicamentos, de atenciones complementarias con la red, sean éstas oferta de Sename u otras,

El PII debe contar con un diseño de trabajo orientado a conectar a las familias con los recursos que presenta la red social, institucional y comunitaria de modo de promover su participación en las instancias locales, siendo indispensable registrar la estrategia a desarrollar y las coordinaciones necesarias para ello. Así como lograr que la familia logre identificar a aquellos actores de la red con los que le interesa trabajar

Este PII deberá ser presentado a jefatura técnica, quien es responsable de garantizar que se encuentre elaborado y sancionado antes de los 30 días de permanencia del NNyA. Se reitera que si se produce abandono de sistema al día 29 de la fecha de ingreso, se debe elaborar un PII orientado a reflejar las acciones de búsqueda que se han activado o se activarán. El diseño del PII debe estar ingresado a la Base de Datos Senainfo a los 30 días de producido el ingreso del NNyA.

La fase de evaluación finaliza con la elaboración y aprobación del PII.

**e) Fase de Tratamiento:** Se llevará a cabo de acuerdo a los objetivos, actividades y sugerencias establecidas en el Plan de Intervención, tanto con el NNyA y sus adultos significativos. Se inicia con la ejecución del diseño del PII elaborado y sancionado.

El tratamiento debe enfatizar el fortalecimiento permanente de la relación vincular e incorporar como parte del proceso las manifestaciones de “resistencia” a la intervención profesional o la generación de tensiones que pudiesen poner en riesgo el vínculo establecido.

En consideración a la complejidad de la tarea a emprender en cada caso, es importante tener presente que deben garantizarse condiciones básicas para iniciar un tratamiento, así como el desarrollo de acciones innovadoras que se dirijan cada vez más a potenciar la vinculación y a generar bases sólidas para la intervención. Esta fase exige que sea un proceso estructurado, asignando horario para las atenciones y desarrollo de actividades, definición de responsabilidades y responsables, flexible, conocido por todos los intervinientes. Ello implica que debe existir una permanente coordinación interna y con otros actores locales que apunte a dar una orientación coherente a las intervenciones realizadas en los distintos niveles.

Al respecto, no obstante en un sentido general, desde el ingreso de cada NNyA, se realizarán diversas intervenciones destinadas a evitar o minimizar los efectos de la institucionalización en ellos, es en esta fase, luego de la etapa de evaluación y una vez que el tribunal ha acordado<sup>79</sup> su permanencia por un tiempo mayor en el centro, es a través de este proceso donde las intervenciones deben tener un sentido reparatorio. Ello es en todos los ámbitos de acción del centro, convivencia diaria, atenciones profesionales, encuentro con familiares o adultos significativos, experiencia educacional, interacción con pares/adultos, salidas recreativas/educativas/deportivas, entre otros.

Es necesario reiterar, que en el caso de la población mayor de seis años de edad, el proceso de intervención no se ve interrumpido por la situación de abandono que el joven o la joven realice; sino que por el contrario, este tipo de conductas deben ser esperadas a la luz de la evaluación inicial realizada, de su capacidad de adaptación, vinculación obtenida, entre otros; sin embargo este tipo de conductas exige que en forma inmediata se realice una evaluación de la situación y ésta sea integrada en un nuevo diseño de PII. Tal como se ha señalado, el proceso de atención no es estático, sólo se ha diferenciado por fases con la lógica de apoyar la organización del hacer en cada centro. Por tanto, es evidente que si se producen abandonos de sistemas o si las familias que al momento de participar en el proceso de evaluación comprometieron su participación pero no asisten se exige que se re evalúe el PII inicial y éste sea modificado a la luz de la nueva realidad y nuevas necesidades de los NNyA. .

Al retorno de la situación de abandono de sistema, se debe volver a la primera fase de ingreso de acuerdo a lo definido anteriormente y reiniciar el proceso realizando los ajustes que sean necesarios y adoptando las medidas de seguridad que permitan que no se

---

<sup>79</sup> El diseño y ejecución de Planes de Intervención debe considerar, como soporte básico, el ajuste del sujeto de atención al perfil del centro y una coordinación con Tribunales que asegure que los acuerdos establecidos con el niño/a o adolescente y sus referentes significativos serán sostenidos en el tiempo. De este modo, el ingreso y permanencia de niños/as y adolescentes no implica tan sólo decisiones unilaterales desde Tribunales –lo que pone en riesgo la gestión técnica y administrativa de los CREAD- sino el fruto de una estrecha articulación entre los Centros y las judicaturas.

continúe en las conductas de evasión. Respecto a las familias que no participan, se debe informar a Tribunal de Familia, reevaluar la situación y re elaborar el PII. La lectura del regreso de los NNyA y/o familiares al centro, debe estar centrada en validar el vínculo y la protección que entrega esta modalidad de atención. Se debe evitar realizar “reproches” y/o definir “castigos”.

Las intervenciones psicológicas, sociales, educacionales, recreativas, de apoyo como atenciones medicas, intervenciones de otras disciplinas deben ser registradas en la carpeta individual y revisadas permanentemente por todos los intervinientes en los casos.

Asimismo, las intervenciones realizadas por los/as educadores/as tienen que estar en coordinación permanente con el equipo psicosocial, de modo de integrar los nuevos acontecimientos y/o nuevas situaciones al desarrollo del PII.

En cuanto al desarrollo de las visitas, es parte del PII el cómo éstas se realizan en el centro. Cada familia que ingresa cuenta con expectativas diferentes y cada NNyA vivencia la presencia de sus cercanos también en forma diferente, por tanto además de contar con el reporte que pueda entregar el personal que ha participado de estos encuentros, profesionales trabajador social/psicólogo deberán abordar en sesión cómo impacta estos encuentros tanto en el NNyA como en los adultos que asisten al centro.

Si el PII elaborado evalúa la factibilidad de las visitas por tanto autoriza la realización de las mismas, es indispensable conocer cómo éstas se desarrollan y si existe algún inconveniente o una situación que pone en riesgo la estabilidad emocional o integridad física del NNyA se debe evaluar inmediatamente la conveniencia de mantenerlas o suspenderlas. En el caso de evaluar la suspensión, se regresa a la fase anterior, elaborando un informe a Tribunal de Familia solicitando modificar la medida, se modifica el PII y se activan todas las medidas de contención y apoyo para el NNyA.

Todos los casos atendidos en esta fase deberán ser analizados en reuniones técnicas, con la participación de al menos los intervinientes y los PII evaluados en conjunto cada tres meses de iniciado el tratamiento. Esta evaluación de PII permitirá evaluar el proceso, desarrollar modificaciones o reforzar algunas líneas de acción. Además, permitirá responder a las exigencias que se plasman en la Ley sobre Tribunales de Familia que define que cada tres meses el juez de la causa debe contar con un informe de avance o desarrollo del tratamiento.

Finalmente, es necesario señalar que es parte del desarrollo del PII la evaluación del proceso que permita otorgar permisos de salidas junto a sus familias a los NNyA. Por tanto, en las evaluaciones realizadas del proceso, el PII debe registrar el análisis de la factibilidad y condiciones para autorizar salidas. Además, la evaluación de los logros obtenidos a través del trabajo realizado con el NNyA y su familia, permitirán otorgar permisos de mayor duración orientados a otorgar el egreso definitivo con familia. Es necesario señalar, que estos permisos sólo se podrán evaluar como factibles si la

participación de la familia ha sido según, lo esperado y planificado, los logros obtenidos a través de dicho proceso, debido a que se debe garantizar la protección de los derechos de los NNyA. Por tanto, las salidas deben ser monitoreadas y cada regreso del NNyA deberá ser evaluado por profesionales responsables del caso. El objetivo que se espera lograr es generar un espacio de acercamiento familiar paulatino y protegido entre el NNyA y su adulto responsable o personas significativas, fortaleciendo la vinculación sana con dicho adulto significativo y evaluar capacidad protectora presente en los adultos a cargo. Esta autorización de salidas deberá ser realizada siempre posterior a la evaluación realizada del adulto responsable y de las condiciones familiares y se deberá realizar al menos una sesión orientada a programar salidas, en donde se realizarán los pasos necesarios para el buen desarrollo de ésta.<sup>80</sup> En esta se deberá dejar claramente establecido la frecuencia y horarios de salidas, las condiciones del vestuario que deben llevar los NNyA, lo referido a la entrega de medicamentos, los sistemas de registro de salida y entrada y la incorporación del NNyA a rutina una vez finalizada esta salida

Es así como se espera que las salidas de los NNyA con sus familias se desarrolle como un proceso de transición hacia el egreso estimulando la confianza y apoyándoles para el enfrentamiento del estrés que supone tal transición, sin olvidar que la incorporación a la familia es también una incorporación a la comunidad. Se debe garantizar que el NNyA conoce a quién y cómo solicitar ayuda en el caso en que al momento en que se encuentra en salidas ocurran situaciones de maltrato o riesgo.

Las salidas pueden constituir un momento especialmente crítico en el que todos los esfuerzos que se han realizado a lo largo del proceso de intervención pueden ser fortalecidos o pueden no ser satisfactorios. Es posible que en las familias continúen presentes algunos elementos de fragilidad y vulnerabilidad que puedan suponer problemas y podría añadirse como estresor la presencia del NNyA por lo tanto los equipos deben prestar ayuda y apoyo para enfrentar y superar estas posibles crisis

Para iniciar el proceso de egreso de un NNyA, además, se debe modificar el PII final con el objetivo que éste registre el plan específico a desarrollar para el logro de la finalización del proceso en forma adecuada, ética y responsable. Éste nuevo plan debe contener el proceso de cierre, no una sesión de cierre, sino un proceso de cierre en el que participará el NNyA, familia, y todos los intervinientes en el caso.

El egreso del centro para ser derivado a sistema residencial debe ser paulatino, entregando todas las condiciones de seguridad para el NNyA, seguridad física y emocional. La derivación debe estar definida y acordada tanto con el programa como con los Tribunales de Familia competentes.

Las personas deberán contar con un espacio en donde podrán resignificar las experiencias anteriores, reforzar recursos y nuevas relaciones pero también contar con un tiempo para

---

<sup>80</sup> Para mayor profundización y operacionalización véase: Protocolo de salidas. Protocolización Modelo CREAD. Deprode. 2013.

cerrar los procesos y relaciones que se han establecido luego del tiempo en el que se desarrollaron las intervenciones. Este proceso de diseño del egreso e inicio del proceso sólo puede realizarse si las condiciones de protección existen, si el Tribunal ha estado informado del proceso y por tanto comparte la decisión técnica, de acuerdo a las particularidades de cada caso, y elaborará un informe de egreso que se sumará a los antecedentes del proceso de intervención. En el caso de población derivada por Tribunales de Familia, esta instancia servirá como solicitud formal del cierre de la medida judicial.

**Egreso**<sup>81</sup>: Esta es la fase final de intervención definida para esta modalidad de atención. Consiste en la formalización del cierre del proceso de intervención a partir de la observación de continuidad del cumplimiento de los objetivos previstos en el PII, tanto en lo referido a las intervenciones individuales como familiares y comunitarias.<sup>82</sup> . Para evaluar el plan de intervención que permita visualizar el regreso del NNyA a su familia de origen y/o extensa es necesario considerar si las intervenciones realizadas, comprometidas en el PII, lograron lo siguiente:

- Interrumpir la situación de negligencia, desapego y/o violencia (en cualquiera de sus formas) que dio origen al cuestionamiento parental y/o familiar que consideró la magistratura al momento de determinar el ingreso al CREAD.
- Fortalecer, las capacidades parentales de las familias, según diagnóstico inicial, en aspectos tales como reparación del vínculo, validación del rol adulto protector, capacidad de empatía, de resolución de conflictos, entre otros..
- Reparación de las secuelas asociadas a la grave vulneración de derechos del niño, niña o adolescente, que motivó el ingreso al centro.
- El NNyA contó con el desarrollo de intervención psicoterapéutica que permitió elaborar las experiencias de vida, resignificar situaciones de vulneración a las que estuvo expuesto, visualizar recursos personales, familiares y sociales.
- Preparar a los adolescentes para la vida independiente, en los casos que corresponda.
- Para ponderar el posible egreso con la familia es necesario considerar si las intervenciones realizadas integraron: un trabajo individual, trabajo con familia (interno o en co-intervención con otros), aspectos comunitarios y sociales.
- Integración en los adultos de la necesidad del NNyA de contar con una figura adulta comprometida en el desarrollo armónico del NNyA

---

<sup>81</sup> Véase: Instructivo protocolo de egreso. Centros de protección administraciones directas. DEPRODE.

<sup>82</sup> Tiempo que debe estar considerado dentro de las estimaciones del PII.

Si bien, los CREAD no cuentan con un tiempo determinado para egresar a la población atendida, sí es necesario señalar que la ejecución del PII debiese considerarse en un tiempo que no debiese superar los 18 meses, en el caso de la población mayor a seis años y a doce meses en población lactante y pre escolar. Ante la evaluación profesional de requerir mayor tiempo para el desarrollo del tratamiento, ello debe ser analizado con cada supervisor de la Unidad de Protección de Derechos, debido a que con justificación técnica adecuada es posible continuar con el desarrollo del proceso.

Es necesario destacar que la Dirección del Centro, es la figura final responsable de evaluar el proceso de trabajo realizado por los equipos para cada caso atendido y de la formalización del egreso.

## **VII.- LA PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DESDE LOS CREAD**

### **7.1 La Participación.**

La estimulación para la participación continua del NNYA en el CREAD es una tarea de vital importancia, es parte del reconocimiento del ejercicio real de derechos. Ejercicio que debe ser entendido desde el reconocimiento de capacidades y recursos presentes en el ser humano y que son activados desde el momento que se les visualiza como seres completos y en crecimiento continuo. La autonomía progresiva es el elemento crucial debido a que éste puede y debe ser el engranaje que permite activar, de acuerdo a su desarrollo, la puesta en marcha de diversos aprendizajes que permiten adquirir habilidades específicas para el logro del reconocimiento de sí mismos y de los procesos que se deben desarrollar para alcanzar el cambio y por ende las posibilidades de lograr ser un sujeto activo en la búsqueda y alcance de mejores oportunidades.

La participación de NNYA constituye tanto un derecho a ser garantizado, como una estrategia para la restitución y reparación de las consecuencias de situaciones de vulneración, e implica el desarrollo de los potenciales cognitivos, sociales, emocionales y culturales. Ello permite comprender la participación como una capacidad para actuar en un entorno determinado e influir en éste así como dejarse influir por él. Implica que puedan expresar sus opiniones, sentimientos, fantasías, tomar decisiones, actuar de acuerdo a ello, explotar su capacidad lúdica y recreativa.

Para que NNYA puedan ejercer su derecho a participar, deben existir los espacios formales e informales para ello, así como la aceptación por parte de los adultos que les rodean.

La participación es parte esencial del crecimiento humano, que conlleva el desarrollo de la autoestima, confianza en sí mismo, creatividad, iniciativa, responsabilidad y cooperación; es con lo que las personas aprenden a hacerse cargo de sus vidas y resolver sus propios problemas (Burkey et al., 1993).

Según Mokwena, (1993) la relación entre la participación y los procesos de desarrollo se sintetizan así:

- La participación permite el desarrollo de competencias y la adquisición de habilidades esenciales para el desarrollo de confianza y del carácter.
- La práctica de la participación es un método efectivo de facilitar el logro de objetivos y una forma de trabajar con jóvenes.
- La participación genera habilidades de apertura al aprendizaje, diálogo crítico, creación de relaciones de respeto mutuo con los adultos, despliegue de habilidades para la resolución de problemas, y el ejercicio de la creatividad y la iniciativa.
- La participación es formativa de la identidad de los individuos

Lansdown ha teorizado acerca de las principales razones por las que se ha objetado la participación infantil. Dichas razones se basan en las siguientes creencias:

- Que a los niños les falta capacidad o experiencia para participar
- Que los niños deben ser responsables antes que sus derechos les sean concedidos
- Que darles derecho a ser escuchados les quitará su niñez, basada en la idea romántica que en la niñez no se toman decisiones
- Que la participación llevará en que los niños no respeten a sus padres.

La participación de NNyA se basa en un conocimiento de las características específicas del desarrollo físico, social y psicológico. Esto significa conocer qué esperar y qué exigir a los NNyA en cada etapa de su desarrollo, cuáles son las etapas o hitos claves, y cómo se puede favorecer un desarrollo sano y equilibrado.

Lo que se debe evitar es que la participación infantil sea rígidamente enmarcada en patrones adultos de expresión y opinión. Lo que se sugiere potenciar es que las formas de participación estén basadas en actividades acorde a la edad que además de promover su creatividad estimulen las capacidades propias de cada rango de edad. Se debe garantizar la creación de espacios para los NNyA, a fin de que éstos puedan lograr el máximo de expresión y de participación en las situaciones que les afectan o motivan.

En el caso de los niños y niñas pequeños, se debe garantizar la participación en actividades de la vida cotidiana y que además permite reforzar su capacidad de autonomía, como por ejemplo el generar los espacios de conversación que les permita elegir algunas prendas de vestir, puedan señalar cuáles son los alimentos que les agradan, las actividades que desean participar a fin que éstas sean incorporadas en las rutinas diarias de funcionamiento.

Los adolescentes, además debiesen contar con espacios formales de encuentro con los profesionales, educadores y equipo directivo, a fin que puedan expresar su opinión acerca de lo que les afecta, agrada e interesa. Estas reuniones por casa debiesen realizarse al

menos cada 15 días. Conjuntamente, los NNyA deben contar con todas las facilidades para lograr reunirse con la dirección del centro y/o jefatura técnica, en caso que lo requieran, de modo que cuenten con todas las posibilidades de expresar sus quejas, problemáticas, situaciones y experiencias agradables, logros entre otros dentro de un contexto de privacidad. Respecto a la organización de actividades –al interior o fuera del centro- es importante conocer la opinión de éstos, ello con el propósito de integrar en las rutinas de funcionamiento diario actividades que sean acordes con los intereses y necesidades de los jóvenes.

Así mismo, cobra relevancia la estimulación permanente de las relaciones con otros, la calidad de las mismas, la capacidad de establecer relaciones vinculares, restitutivas de la confianza en sí mismos como en los demás, el reconocimiento del respeto individual y colectivo.

### **VIII.- ENFOQUE DE GÉNERO**

Desde el punto de vista teórico, el enfoque de género se ha ido incorporando continua, transversal y progresivamente en las políticas y programas públicos, desde los distintos sectores que componen el aparato público. Ello ha sido impulsado bajo el entendimiento que su consideración mejora la pertinencia, oportunidad y calidad de las intervenciones sociales desarrolladas desde el Estado.

Es así que, para el trabajo con NNyA, resulta fundamental comprender el enfoque de género como un componente de una mirada más global e integral del enfoque de derecho.

El enfoque de derecho<sup>83</sup>, entendido como un “marco conceptual para el proceso de desarrollo humano que está basado normativamente en estándares internacionales de derechos humanos y operacionalmente dirigido a promover, proteger y hacer efectivos los derechos humanos”, inspira y fundamenta la Convención sobre los Derechos del niño. Esta carta fundamental, se constituye en el eje transversal de los procesos de intervención y supervisión que desarrollan las instituciones que trabajan con la infancia y adolescencia.

En el caso de SENAME, además de plantear importantes desafíos, se transforma en una estrategia clave para responder a su misión. Ampliar y enriquecer este enfoque implica incorporar nuevos grupos y distinciones, entre ellos, los derechos relativos al ámbito sociocultural, socioeconómico que incluye los derechos de los pueblos originarios y lo relativo a hombres, mujeres, niños y niñas, desde la perspectiva de género.

---

<sup>83</sup> Un enfoque de este tipo integra la normativa, principios y estándares del sistema internacional de derechos humanos en la legislación, programas, planes y procesos del desarrollo”<sup>83</sup> Por otra parte, para la CEPAL (2003), el enfoque de derechos, incorpora, entre otros elementos, el ejercicio de derechos centrado en los/as beneficiarios/as como titulares de derecho, la participación entendida de manera activa, libre y significativa y la no discriminación y atención a grupos vulnerables

En este contexto el enfoque de género puede ser conceptualizado como la expresión política, como el instrumento de análisis y de herramienta en intervenciones universales y especializadas en modificar la situación y la condición de hombres y mujeres en todo su ciclo vital, especialmente de NNyA que hagan posible la equidad de género y eje para la profundización de la democracia para toda la sociedad.

El sentido y relevancia de integrar el enfoque de género en los procesos de planificación, ejecución, evaluación y supervisión de proyectos y programas sociales, es que la forma en que nos vinculamos hombres, mujeres, niños y niñas, y las significaciones que les atribuimos a dichas relaciones, nos acompañan durante toda la vida y van configurando nuestra identidad, nuestra forma de pensar y de concebir los roles que son asignados socialmente a hombres y mujeres, y que determinan nuestro comportamiento cotidiano, en las familias, en el trabajo, el mercado, la cultura y en la forma de construir ciudadanía.

Estas creencias y principios que vamos aprendiendo y desarrollando inciden en nuestra vida personal y en las formas de enfocar las intervenciones, todo cual puede ampliar y/o restringir oportunidades de desarrollo integral para NNyA, así como comprender y mejorar la intervención y los análisis que se realicen.

Un análisis de género nos permite visualizar de qué manera los programas y proyectos, afectan diferenciadamente a hombres, mujeres, niños y niñas. Esto es importante, en la medida en que permite que los programas y proyectos sean más eficaces, equitativos y reduzcan la posibilidad de fracaso.

Además de contar con elementos teóricos que permitan comprender la relevancia de incorporar el enfoque de género en el proceso de especialización de los CREAD, resulta necesario definir operacionalmente las modalidades de integración de la perspectiva de género en la práctica de dichos Centros.

Para ello se detallarán ámbitos de acción en los cuales debe centrarse la atención de los equipos responsables de las intervenciones con los NNyA, las familias, los funcionarios y la red comunitaria de estos Centros desde un enfoque de género

### **Con los niños, niñas y adolescentes**

- Inclusión de la perspectiva evolutiva que garantice el abordaje de necesidades emocionales, cognitivas, sociales y de estimulación propias de cada etapa del desarrollo, asegurando que todos los NNyA atendidos reciban el contacto afectivo, la estimulación necesaria para un desarrollo óptimo. Especial énfasis debe ponerse en las etapas claves en la adquisición de la identidad sexual/rol sexual, que define qué es ser hombre y mujer en nuestra sociedad.

- Especial protección debe brindarse a aquellos NNYA que tengan antecedentes de haber sufrido violencia física y/o psicológica, abuso sexual, o cualquier otra forma de explotación.
- Consignar la información desagregada por sexo, explicitando las similitudes y diferencias visualizadas entre niños y niñas que atienden.
- En el diseño de los planes de intervención se debe incorporar algún objetivo o meta tendiente a desarrollar estrategias de abordaje diferenciada para niños y niñas, y hombres y mujeres adolescentes, que de cuenta de las diferencias y/o similitudes de género encontradas en el diagnóstico. En esta misma línea es fundamental integrar dicha perspectiva de género en el plan desarrollado con los adultos que participan en los procesos.
- Debe procurarse que los/las adolescentes ejerzan su derecho a la información y al cuidado de su salud reproductiva mientras estén en el Centro.
- Considerar el enfoque de género como parte de un enfoque de derechos. En consecuencia, se debe respetar el principio de no Discriminación, integración y acceso a la atención. Dedicar especial atención a aquellos NNYA que necesitan medidas especiales de apoyo, incluidos los que presentan algún grado de discapacidad, indígenas, migrantes, en situación de abandono.
- Permanentemente el equipo debe además reflexionar y trabajar con NNYA los temas de los roles de género, auto-cuidado e igualdad de derechos. Estas actividades deben considerar las diversas etapas de desarrollo evolutivo en el que se encuentran.
- Se debe considerar la opinión de niños y niñas para la realización de las distintas actividades que desarrolla el centro, respetando sus intereses y evitando que los estereotipos de género coarten la posibilidad de participación de cada sexo. Asimismo, se debe propiciar que niños y niñas participen de manera igualitaria en la distribución de las tareas domésticas, en la utilización de los espacios de recreación, y en la definición de las actividades de talleres.
- La planificación de actividades dentro de los Centros debe incorporar maneras de abordar los estereotipos de género tanto en niños como en niñas. A modo de ejemplo, trabajar con los niños aspectos que signifiquen el desarrollo de la afectividad, empatía y expresión de sentimientos puede ser considerada una manera de prevenir situaciones de violencia de género. Asimismo, trabajar con las niñas en actividades de confianza en sí mismas, proyecto de vida y orientación vocacional puede significar que ellas crezcan con mayor independencia y autonomía.

De igual manera, deben considerar la incorporación de este enfoque en los informes de avance e incluir, en el informe de evaluación anual, un análisis de género sobre la base del trabajo desarrollado a lo largo de un año. Esto permitirá dar cuenta de la relación entre la situación que motivó el ingreso, la gravedad del daño y el sexo de las personas afectadas, así como evidenciar en un análisis diferenciado, los diversos cambios experimentados, recursos disponibles para superar la causal de ingreso y tiempo de permanencia de NNYA.

#### **Trabajo con la familia u otros adultos significativos**

- La metodología de trabajo con familias que más allá de las madres considere orientación directa o talleres para padres destinados –entre otros- a entregar elementos de cuidados básicos asociados al desarrollo infantil y adolescente, fortalecimiento de habilidades parentales, promoción de relaciones de respeto entre todos los miembros de la familia, habilidades para la resolución de conflictos de manera no violenta, uso de redes locales y oportunidades generadoras de ingreso.
- Incentivar y facilitar siempre, la participación igualitaria de adultos significativos de ambos sexos en las diversas actividades que se realicen en el centro (entrevistas, talleres u otras), siempre y cuando esto no afecte el interés superior del niño/a.
- El espacio de encuentro entre familias en el centro puede aparecer también como la posibilidad de constituir al CREAD como escenario para el fortalecimiento de las redes familiares, y de este modo apuntar a revertir desde sus propios recursos y los del centro la tendencia al aislamiento, ocultamiento de problemáticas y reticencia a la búsqueda de apoyo.

#### **En relación al equipo de trabajo**

Considerar la posibilidad de contar con profesionales, técnicos y administrativos de ambos sexos trabajando en los Centros y que cuenten con conocimientos básicos en la aplicación del enfoque de género, ya sea por su propia experiencia o por estudios acreditados.

- Todos los/las profesionales deben poseer formación en enfoque de género.
- Se debe revisar con los equipos los estereotipos de género que presentan a objeto de ir modificando ciertas pautas culturales que pueden influir en la intervención que desarrollan
- Estos lineamientos generales deberán ser llevados al conocimiento de todas las personas involucradas en el cuidado de los NNyA de los CREAD

#### **En relación al Trabajo en red**

- Se debe mantener un contacto estrecho con aquellas instituciones locales que tienen competencia en el cuidado de la salud reproductiva de los NNyA. En aquellas situaciones en que la familia está sustentada por una mujer jefa de hogar, cobra especial relevancia las gestiones que el Centro pueda realizar con instancias de la red local, a objeto de colaborar en su desarrollo integral incorporándose a una fuente laboral, beneficios o recursos disponibles para ella y la familia, entre otras.
- Para ello se requerirá que los profesionales realicen un mapeo de la red que se encuentre alrededor de la familia y del CREAD para realizar las coordinaciones necesarias, elaborar protocolos de acción en conjunto.

### **IX.- ORIENTACIONES ESPECÍFICAS PARA LA GESTIÓN**

Los criterios generales de la acción técnica de SENAME, para sustentar procesos integrales de intervención especializada residencial en los CREAD, requieren de un conjunto de condiciones básicas para su cumplimiento, principalmente en términos de recursos humanos, equipamiento e infraestructura.

### 9.1. Recursos Humanos - Criterios Generales

Esta modalidad de atención residencial deberá conformar los equipos de trabajo de acuerdo a los recursos del Programa y normativa institucional.

**a) Conformación del Equipo<sup>84</sup>:** En la conformación del equipo básico del proyecto se debe considerar la incorporación de profesionales del área social, de la salud, técnicos, administrativos y personal auxiliar. La constitución de este equipo debe velar por una conformación multidisciplinaria que favorezca una perspectiva comprensiva e integral de análisis e intervención.

Debido al carácter especializado que requiere la intervención con la población señalada, el equipo de profesionales debe contar con experiencia y/o formación en intervención clínico-comunitaria, así como en psico o socio educación, con NNyA, intervención familiar y/o de trabajo en redes.

La totalidad del equipo debe contar con motivación para el trabajo con NNyA y sus familias; contar con condiciones para el trabajo en equipo Interdisciplinario y transdisciplinario; condiciones personales para ejercer el cargo; con competencias (en tanto conocimientos, habilidades y destrezas) para desarrollar relaciones igualitarias en el trabajo individual, familiar y grupal; competencia técnica para intervenir en la distintas fases y áreas que contemple el programa; disposición al trabajo en terreno; valoración y competencias en trabajo intersectorial y gestión de redes; todo lo anterior sobre la base de un accionar centrado en las orientaciones de la Convención sobre los Derechos del Niño.

Es indispensable que este personal sea calificado en un proceso que permita asegurar su idoneidad a través de algún sistema de acreditación - título profesional o técnico y/o acreditación de experiencia.

**b) Coordinación Interna del Equipo:** Un aspecto necesario de considerar, debido a que es vital para el desarrollo del equipo y para la calidad en la atención, es la capacidad de tomar decisiones técnicas en conjunto. Estas decisiones representan un desafío constante para establecer relaciones laborales cooperativas bajo un principio de co-responsabilidad, donde exista la posibilidad de construir un lenguaje compartido respecto a los aspectos teóricos y de procedimientos que implica la intervención en situaciones alta complejidad.

El proceso implica una secuencia de decisiones relacionadas entre sí, que involucran a los NNyA y que se caracteriza por aspectos orientados a resguardar los derechos de protección especial de éstos, asumidos en coordinación con distintos actores que participan y/o colaboran en el proceso de reparación. Implica también realizar una evaluación ponderada de las posibles consecuencias de las mismas, evaluando la relación costo-beneficio y desarrollando acciones orientadas a evitar una doble victimización y/o

---

<sup>84</sup> Para mayor profundización véase documento: perfil de cargo por competencias. Sename. 2013.

incremento inmediato de manifestación y/o agudización tanto de síntomas como de abandono de la intervención.

El desarrollo e integración del equipo es un factor clave para enriquecer y hacer más efectiva la toma de decisiones, ya que permite incorporar distintas visiones y experiencias respecto del problema, llevar a cabo un aprendizaje conjunto y permanente. El equipo debe delimitar los objetivos, desde una perspectiva de proceso, de cada una de las fases de la secuencia de decisiones y definir las actividades que debe poner en marcha para alcanzarlos, asegurando la coherencia entre ambos aspectos y la flexibilidad del mismo. Además, deberá asumir la existencia de ciertas tensiones que se presentarán en el abordaje de algunos casos, ante estas situaciones u otras que se estime pertinente, se deberá considerar la posibilidad de procesos de asesoría o supervisión externa al equipo, ya sea desde la propia institución, el Servicio Nacional de Menores a través de sus supervisores regionales o nacionales, u otros actores externos.

En síntesis, el elemento fundamental que debe orientar la toma de decisiones del equipo de trabajo, es la responsabilidad ética de desarrollar este tipo de intervención, potenciar acciones dentro de un enfoque de derechos, creatividad individual asociada a una dinámica colectiva, con el objetivo de generar un espacio de discusión y actualización técnica que facilite y oriente las decisiones e intervenciones, en resguardo de la calidad de la atención y por tanto de la seguridad y bienestar de los niños, niñas y adolescentes atendidos.

**c).- Cuidado de equipos:** Por último, resulta clave en la organización del equipo la incorporación del autocuidado como práctica que tanto refiere a instancias formales con esta finalidad, como a una gestión técnica y administrativa que disminuya contingencias, promueva la co-responsabilidad y fomente el bienestar de los funcionarios. El modelo organizativo de un programa de autocuidado de profesionales<sup>85</sup>, centra como base de estos programas dos ideas fundamentales: primero, considerar que la protección y el cuidado de los NNyA no es nunca un regalo, o producto de la buena o mala fortuna, sino que es tarea de toda una comunidad, de la capacidad que tengamos los adultos de lograr desarrollar, sanar y proteger a nuestros niños. Segundo, considerar que la eficacia y competencia profesional depende de la capacidad de los profesionales de organizarse en redes.

Las redes profesionales se han definido como aquellos conglomerados de personas vinculadas con el compromiso emocional, ético y político que, organizados en torno a la tarea de protección infantil, son capaces de permanecer en el tiempo asegurando dicha misión.

---

<sup>85</sup> Artículo :El autocuidado de los Profesionales que trabajan en programa de Protección infantil, J. Barudy

El desarrollar redes profesionales sanas, articuladas y sólidas deben considerados como un instrumento básico para evitar el síndrome de la fatiga profesional y generar estrategias de evaluación de las intervenciones realizadas.

El objetivo central para lograr autocuidado de equipos es lograr conformar equipos de trabajo sólidos, flexibles, articulados que puedan conformar una red de profesionales de apoyo. Sin embargo es sabido que el estrés relativo al ámbito laboral es un asunto vigente y que en los trabajadores de los CREAD son un colectivo de especial vulnerabilidad en lo que se ha denominado quemé profesional o laboral, este puede definirse como *“un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducción del logro personal que se produce en individuos que trabajan con personas proporcionándoles cuidados de algún tipo”*. En este se especifican tres condiciones relevantes:

- Sentimientos de estar sobrepasado o exprimido por el contacto con los clientes
- Falta de sensibilidad y dureza en el trato a las personas que requieren algún servicio
- Disminución de los sentimientos de competencia y en relación a los logros con los sujetos de atención.

A partir del conocimiento de estas situaciones es posible realizar algunas acciones básicas que puedan prevenir este fenómeno y que además contribuyen a resguardar la calidad de la atención que se le brinda a los NNyA, dentro de ellas se incluye la necesidad de que los CREAD presenten una estructura organizativa que distribuya y delimite los roles y funciones, que establezcan canales de comunicación abiertos y fluidos. Por otra parte es necesario que las condiciones de trabajo sean amortiguadores del estrés laboral y no fuentes de insatisfacción y que permanentemente el clima laboral incluya valorización por el trabajo realizado, apoyo específico ante situaciones de crisis, apoyo en la formación para la mejora del trabajo realizado y garantizar un adecuado tratamiento de las discrepancias.

En cuanto al desarrollo profesional se deberá propender a que los funcionarios de los CREAD reciban formación continua que refuerce su trabajo y les otorgue herramientas técnicas para su mejor desempeño tanto individual como colectivo.

## **9.2. Infraestructura**

La infraestructura debe facilitar una adecuada atención a NNyA residentes como el entregar adecuadas condiciones para el personal que forma parte del equipo de trabajo.

Deben propenderse a garantizar las condiciones de salubridad, seguridad, ventilación, iluminación, calefacción y equipamiento.

Deberán permitir una atención lo más personalizada posible, para lo cual las procurarán que las dependencias ofrezcan un ambiente lo más semejante a un ambiente familiar, cálido y acogedor. Se espera que los centros que no tengan condiciones de vida familiar adecuen progresivamente su infraestructura de manera de evitar la existencia de “pabellones” destinados a la atención de grandes grupos de NNyA,

Se entenderá por condiciones de vida familiar (CVF), los centros que en su interior cuentan con instalaciones físicas que permiten el desenvolvimiento de la vida diaria de los NNYA en espacios habitacionales claramente definidos en grupos pequeños, el cual permita instancias de encuentros grupales y que faciliten el desarrollo de la individualidad de cada uno; como sujeto independiente y diferenciados por grupos de edades; intereses de acuerdo a desarrollo evolutivo; dormitorios donde cada uno/a cuente con su cama individual equipada de acuerdo a la estación vigente y de un lugar para guardar sus pertenencias y efectos personales al cual tengan libre acceso; donde se cuente con personal suficiente y estable, para brindar una atención en un marco de afectividad, calidez, cuidado y protección a los NNYA que en ellos se atiende, favoreciendo instancias de participación y opinión en las decisiones especialmente en lo que dice relación con las actividades internas del centro, como externas que le permitan favorecer las relaciones sociales con sus pares de la comunidad.

### **9.3. Equipamiento**

El equipamiento por subtítulo 29, deberá ser solicitado anualmente a cada Dirección Regional competente, siendo de vital importancia visualizar oportunamente las necesidades que presenta la población atendida. El mobiliario deberá permitir entregar comodidad y sentimientos de bienestar en los NNYA, siendo indispensable contar con salas de estar, dormitorios, comedor debidamente equipados.

Algunos elementos a destacar son los siguientes:

- Dormitorios deberán contar con camas individuales para cada NNYA ingresado, con el vestuario de cama pertinente.
- Cada cama deberá contar con un colchón en condiciones adecuadas, ausencia de humedad, sin rupturas, con sus respectivas fundas. Todos los NNYA deberán contar con almohada, siendo sólo una excepción aquellos casos en que personal de salud, médicos, realicen alguna prescripción concreta y determinada para cada NNYA que lo requiera.
- La ropa de cama debe estar acorde a la época del año y región donde se ubica el centro. En época de invierno todas las camas deberán contar con al menos un número de dos frazadas más cobertor.
- En invierno los dormitorios y dependencias de cada casa deberá contar con la calefacción adecuada a la época y condiciones climáticas de la región en la que el centro se ubica.
- Actualmente los centros deberán iniciar una proyección en el presupuesto que les permita ir incorporando sistema de calefacción por aire acondicionado, siendo prioritario iniciar su instalación en los dormitorios. Mientras no sea posible realizar el cambio del sistema de calefacción actual por el sugerido, las estufas deberán ser supervisadas y anualmente deberán cumplir con las mantenciones exigidas para garantizar el buen funcionamiento de las mismas. No se permiten instalar estufas a parafina.
- Al interior de cada casa, no se podrá utilizar artículos eléctricos como hervidores de agua, no se autoriza la instalación de cocinas o cocinillas al interior de las casas.

- Cada dependencia al interior de las casas deberá contar con cortinas en buenas condiciones y éstas deberán ser enviadas a ropería cada dos meses para su lavado.
- Los baños deberán contar con protecciones de goma en el piso para evitar caídas. Se prohíbe instalar en el piso frazadas, toallas, cubrecamas para evitar caídas.
- En el caso que alguna de las casas cuente con lavadora de ropa, poca carga, deberá ser manejada por adultos. La ropa No puede ser secada, colgada al interior de las dependencias de la casa, siempre en el exterior. Se prohíbe colgar cuerda y/o alambre para el tendido de ropa, ésta deberá ser secada sobre un secador portátil.

Dentro del equipamiento se sugiere:

- De uso de los NNyA, juegos adecuados a dimensiones como edad, sexo o necesidades especiales; equipamiento deportivo; materiales de lectura, estudio y didácticos; computadores y acceso a Internet; muebles y/o espacios para guardar efectos personales; entre otros.
- De uso de los equipos de trabajo: vehículos de traslado; baterías de instrumentos de evaluación psicológica y social; mobiliario para salas de intervención; material técnico para intervención clínica.
- Insumos para botiquines, medicamentos (prescritos por médico tratante) y equipamiento general de enfermería.
- Elementos de seguridad: por ejemplo, equipos de comunicación interna para el personal, linternas, extintores, alarmas, equipamiento de primeros auxilios, entre otros.

#### **9.4. Recursos Humanos**

Sename ha iniciado un trabajo con Ministerio de Justicia, un proceso de transformación que se ha denominado Nueva Institucionalidad, proceso en el cual se ha acordado que los espacios de discusión y definición en cuanto a las dotaciones de funcionarios, cargos, perfiles y grados serán definidos dentro de este cambio de atención a la infancia y adolescencia. Sin embargo, durante los años 2010 – 2012, se ha estado desarrollando un trabajo participativo que ha permitido lograr definir los cargos a través de los respectivos perfiles por competencias.

Por lo anteriormente señalado es que estos lineamientos no integran aspectos como los señalados en párrafo anterior.