



**BASES TÉCNICAS**

**LÍNEA DE ACCIÓN**

**OFICINAS DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL NIÑO, NIÑA Y  
ADOLESCENTES**

**2012 - 2015**

**Enero, 2013**

## ÍNDICE

<b>I. PRESENTACIÓN</b>	<b>4</b>
1.1 La emergencia del modelo OPD	5
<b>II. ÉNFASIS PROGRAMÁTICO DEL PERÍODO 2012 – 2015 PARA LA MODALIDAD OPD</b>	<b>7</b>
2.1 Fomento de la Participación de niños, niñas y adolescentes	7
2.2 Co-responsabilización de los garantes de derechos ubicados en el territorio	11
2.3 Elaboración e implementación de Políticas Locales de Infancia	12
2.4 Protección de derechos vulnerados	13
<b>III. OBJETIVOS</b>	<b>14</b>
3.1. Objetivo General	14
3.2. Objetivos Específicos	14
3.3. Resultados Esperados	15
<b>IV. META DE LOGRO TRANSVERSAL A LA MODALIDAD E INDICADORES</b>	<b>17</b>
<b>V. CONDICIONES MÍNIMAS</b>	<b>18</b>
<b>VI. ORIENTACIONES TÉCNICAS ESPECÍFICAS</b>	<b>19</b>
6.1. Principios transversales de la OPD	19
6.2. Sujetos participantes del proyecto	23
6.3. Vías de ingreso	23
6.4 Focalización y Cobertura	24
6.5 Criterios de Priorización	24
<b>VII. PRINCIPALES ASPECTOS METODOLÓGICOS</b>	<b>24</b>
7.1 Componente de Gestión intersectorial y articulación territorial para la protección y promoción de los derechos de la infancia	25

7.1.1 Especificaciones para el desarrollo de los 5 ámbitos:	26
7.2 Componente Protección de Derechos Vulnerados	31
7.2.1. Flujograma intervención en Protección de Derechos de las OPD	33
7.2.2 Momentos de la intervención:	36
7.2.3 Acompañamiento asistido	38
<b>VIII. INSERCIÓN TERRITORIAL DEL MODELO OPD</b>	<b>39</b>
<b>IX. EVALUACIÓN PARTICIPATIVA DE RESULTADOS</b>	<b>42</b>
<b>X. SOBRE EL EQUIPO DE TRABAJO</b>	<b>42</b>
10.1. Perfil Profesional	42
10.2 Conformación y Composición de Equipos	43
10.3 Relación contractual	47
10.4 Autocuidado	47
10.5 Capacitación	47
<b>XI. SOBRE EL PRESUPUESTO</b>	<b>47</b>
<b>XII. SOBRE LOS RECURSOS MATERIALES</b>	<b>47</b>
12.1. Respecto del inmueble de funcionamiento	47
12.2 Respecto del equipamiento	48

## I. Presentación

El presente documento contiene los lineamientos técnicos y énfasis programáticos para la Línea de Acción: Oficinas de Protección de Derechos del niño, niña y adolescente, durante el período de ejecución 2012 - 2015. Esta modalidad, enmarcada en la Ley de Subvenciones N° 20.032, establece la forma y condiciones en que el Servicio Nacional de Menores, en adelante Sename, subvencionará a sus colaboradores acreditados. Dicho instrumento legal señala en su artículo 4, la definición de las Oficinas de Protección de Derechos (en adelante OPD), como **"instancias de atención ambulatoria de carácter local, destinadas a realizar acciones encaminadas a brindar protección integral a los derechos de niños, niñas y adolescentes, a contribuir a la generación de las condiciones que favorezcan una cultura de reconocimiento y al respeto de los derechos de la infancia"**.

En la elaboración de las actuales Bases Técnicas, se consideraron los hallazgos de estudios cuantitativos y cualitativos desarrollados en el marco de monitoreo de la modalidad, destacando análisis estadísticos de los datos contenidos en Senainfo, análisis de las Evaluaciones Anuales de Desempeño (períodos 2010 - 2011), el análisis de la información contenida en los Informes de Gestión (períodos 2010 - 2011), entrevistas con representantes de equipos profesionales de las OPD de la Región Metropolitana y de las Unidades de Protección de Derechos Regionales.

La modalidad OPD se instaló inicialmente, como un proyecto piloto implementado 6 Oficinas en 5 regiones del país, durante el año 2001. Posteriormente, y luego de la entrada en vigencia de la Ley N°20.032, durante el año 2006 se implementan 102 OPD a través de licitación pública, existiendo actualmente 119 OPD en el país. La implementación de estas Oficinas, se ha llevado a cabo a través de convenios que Sename ha realizado con 114 municipios o corporaciones municipales y con 5 fundaciones o corporaciones privadas.

Históricamente, el modelo OPD surge como una respuesta al nuevo ordenamiento legal y apuesta por el cambio cultural que involucraba la suscripción y posterior ratificación de Chile de la Convención de los derechos del niño/a. Ya en los años noventa, se evidenciaba el desafío que involucraba a la sociedad chilena la generación de un dispositivo territorial que apuntara hacia la articulación y coordinación de acciones intersectoriales (públicas y privadas) en el espacio local. Por otra parte, uno de los aspectos que se mantenía en la institucionalidad chilena, era la práctica cultural de institucionalizar a niños y niñas frente a necesidades relativas a situaciones de pobreza o dificultades en el ámbito de las capacidades protectoras que los adultos responsables, tenían frente a la crianza de niños y niñas. Es con esta constatación, fundada en la cantidad y los altos períodos de permanencia que tenían niños y niñas en los "hogares de menores", que se hacía imperante contar con políticas públicas que dieran respuestas alternativas a dicha tendencia.

En el año 2000 y en el marco del proceso de modernización del Estado, se desarrolla el Plan y Política Nacional de Infancia (2000- 2010). Conforme a los nuevos desafíos, el Ministerio de Justicia, en conjunto con el Servicio

Nacional de Menores, dan inicio al proceso de “Reforma Integral al Sistema de Justicia y Protección de la Infancia y Adolescencia en Chile”, destinada a “*garantizar la protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, adecuando las prácticas y el marco legislativo al espíritu y contenido de la Convención de Derechos del Niño*”<sup>1</sup>. Se apunta así, a transitar desde la Doctrina de Irregularidad Social a la Doctrina de Protección Integral de los Derechos del Niño, la que está centrada en el reconocimiento de los niños y niñas como sujetos de derecho, lo que significa que, la población infantil y sus familias, pasan a ser protagonistas de su propio desarrollo<sup>2</sup>.

En este escenario se constituye una Comisión de trabajo<sup>3</sup> con expertos de distintas disciplinas profesionales e institucionales, quienes apuestan por desarrollar un dispositivo análogo a los Tribunales de Menores (que en la actualidad, y bajo la legislación vigente, fueron remplazados por los Tribunales de Familia). Ello debido a que la comunidad demandaba acciones judiciales para una serie de vulneraciones de derechos, que en el caso de existir una respuesta articulada o un dispositivo a nivel local, podía evitar la judicialización de los casos.

Lo anterior, entre otros, en un escenario político- administrativo de impulso y fortalecimiento de procesos y experiencias regionales dirigidas a la descentralización e innovación de la gestión pública con enfoque en el desarrollo territorial.

### **1.1 La emergencia del modelo OPD**

En este marco, durante el año 2001 y como proyecto piloto, surgen las primeras 6 Oficinas de Protección de Derechos. Para ello, el Departamento de Protección de Derechos de Sename desarrolló un trabajo de sensibilización y alianza estratégica con los respectivos municipios, diseñando éstos una propuesta técnica, contando con financiamiento a través de asignaciones directas y un acompañamiento desde Sename para el desarrollo de la modalidad.

El énfasis para este primer período de instalación (2001 – 2002) estaba dado por el trabajo centrado en la protección de los derechos de niños y niñas, siendo la OPD un dispositivo que recibía aquellos niños/as que habían sufrido vulneraciones de derechos, entregando una primera atención y derivando a las instituciones correspondientes.

En esta fase, desde el Departamento de Protección de Derechos de la Dirección Nacional de Sename, se realizó un acompañamiento directo a través del denominado “Programa Nacional OPD”, el que se encontraba conformado por un equipo interdisciplinario que monitoreó este primer ciclo, identificando que si bien las OPD eran la puerta de entrada a la protección especial de niños y niñas vulnerados en sus derechos, aún existía escasa información y sensibilización de los actores locales respecto del enfoque de derechos de la niñez. También se comenzó un trabajo con la

---

<sup>1</sup> Documento interno “Sistemas Locales de Protección de Derechos de la Infancia-Adolescencia: Una Aproximación Conceptual y de Aplicación Práctica”. Sename, 2005.

<sup>2</sup> Documento interno “Sistemas Locales de Protección de Derechos de la Infancia-Adolescencia: Una Aproximación Conceptual y de Aplicación Práctica”. Sename, 2005.

<sup>3</sup> Integrada por diversos profesionales e instituciones: J. Couso, M. Cilleros, Unicef y Sename.

participación de los equipos técnicos de las OPD y las Unidades de Protección de Derechos (UPRODE) regionales, en torno al desarrollo y conceptualización de los denominados "Sistemas Locales de Protección de Derechos".

Con los hallazgos señalados, para el período 2003 – 2005 los énfasis se operacionalizan a través de dos componentes metodológicos denominados: "protección de derechos" y "gestión comunitaria", siendo el primero una continuación del trabajo del primer ciclo y el segundo, una apuesta por desarrollar acciones con los actores de las instituciones, sectores y comunidad local en tanto sensibilización y reconocimiento de niños y niñas como sujetos de derechos.

Durante el año 2005 se realiza la "Evaluación de efectos", a cargo de ACHNU y Asesorías para el desarrollo. En ella se evidencia que la implementación de las Oficinas de Protección de Derechos arroja resultados positivos, constituyendo una apuesta institucional valorada por los usuarios y por el entramado organizacional en el nivel local. Sin embargo, pese a los logros obtenidos, también ha sido un proceso no exento de desafíos, destacando la necesidad de incorporar activamente al gobierno local.

En el año 2006, y bajo la entrada en vigencia de la Ley de Subvenciones, es realizado un masivo concurso público de OPD. En dicho proceso, los énfasis están dados por "Facilitar el desarrollo institucional de sistemas locales de protección de derechos de la infancia y adolescencia en un territorio determinado abarcando, al menos, el espacio comunal". En términos metodológicos, se plantean los componentes denominados "Protección de Derechos de niños, niñas y adolescentes" y "Gestión intersectorial y articulación territorial", continuándose así con las acciones referidas a la atención directa de niños/as vulnerados en sus derechos desde una perspectiva psicosociojurídica y al trabajo en el ámbito local, apostando hacia un cambio cultural sensibilizando, capacitando e instalando en los garantes de derecho, la corresponsabilidad en esta materia.

Cumplido el trienio de ejecución de las OPD (2006 – 2009), se realizó un proceso de evaluación a 101 OPD que finalizaban sus convenios, siendo 85 prorrogadas por contar con una buena evaluación de Sename. Para el siguiente trienio de ejecución (2009- 2012) se mantuvo el objetivo general del período anterior, bajo la evidencia<sup>4</sup> de que si bien existían procesos de avance en torno a los sistemas locales de protección de derechos, era necesario seguir fortaleciéndolos, sobre todo desde las acciones del componente de "Gestión intersectorial y articulación territorial", destacando en este ámbito, la culminación de los diagnósticos locales de infancia para contar con una Política Local de Infancia.

---

<sup>4</sup> Durante el trienio 2006 – 2009 de implementación de las OPD, se realizaron investigaciones encargadas por Sename a diversas consultoras. Así fue realizado el estudio "Modelo de Gestión para el Desarrollo de un Sistema Local de Protección de Derechos de la Infancia-Adolescencia", socializado en el Encuentro Nacional OPD (2008) y cuyos resultados se materializaron en el libro: "Enfoque de Derechos o enfoque de Necesidades", Sename – Cidpa (2008).

También fue realizada la investigación acción "Estudio para Alerta Temprana de vulneración de Derechos" Sename – Fundación León Bloy (2008) y el Proyecto de la Unión Europea y Sename: "Construyendo Ciudadanía desde la Infancia y Adolescencia".

## **II. Énfasis programático del período 2012 – 2015 para la modalidad OPD**

Para el presente período programático de las Oficinas de Protección de Derechos, se ha determinado dar énfasis a cuatro temáticas que están sustentadas principalmente en los hallazgos obtenidos a través del proceso de monitoreo de la modalidad, en la Convención de los Derechos del Niño, y en la experiencia y experticia que han acumulado las OPD a lo largo de su ejecución a nivel territorial. Están declaradas de forma particular, sin embargo, deben ser entendidas en el marco del fortalecimiento de sistemas locales de protección de derechos en el espacio local, del objetivo general y específicos expuestos para este trienio y de la formulación de la matriz lógica que ordenará las acciones a desarrollar por el proyecto.

De este modo, se presentan los cuatro principales énfasis para el período 2012 - 2015:

- 1. Fomento de la Participación de niños, niñas y adolescentes**
- 2. Co-responsabilización de los garantes de derechos ubicados en el territorio**
- 3. Elaboración e implementación de Políticas Locales de Infancia**
- 4. Protección de derechos vulnerados**

### **2.1 Fomento de la Participación de niños, niñas y adolescentes**

Uno de los fundamentos para fomentar la participación de la niñez y la adolescencia tiene su sustento en la relevancia que tiene este derecho en el contexto de la Convención de los Derechos del Niño, las Observaciones del Comité de los Derechos del Niño y las recomendaciones del Instituto Interamericano del Niño (IIN).

La participación de la niñez y adolescencia constituye uno de los 4 pilares de la Convención de los Derechos del Niño/a, junto al derecho a la supervivencia, al desarrollo y a la protección.

Al ser uno de los cuatro principios generales de la Convención, el Derecho a la Participación no sólo debe garantizarse en sí mismo, sino que debe ser considerado de forma transversal en la aplicación de todos los demás derechos.

En términos específicos, la participación de la niñez y adolescencia está principalmente en los artículos 12, 13 (si bien aparece de algún modo en el 14, 15 y 17 de la Convención de los Derechos del Niño/a) y debe implementarse considerando dos principios:

- 1. El desarrollo progresivo de su autonomía:** "De ahí que la experiencia de la participación infantil se piense desde un enfoque "centrado en el desarrollo" y no en un enfoque centrado en los problemas. De este modo, lo que se busca es orientar las potencialidades, capacidades y necesidades de desarrollo de los niños y niñas como parte de la concreción de metas de la etapa de desarrollo en la que se encuentran"<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Ilustre Municipalidad de Rancagua, "Plan Comunal de Infancia", 2006.

**2. Priorización de los intereses superiores del niño y la niña:** “Este principio parte de no considerar al niño como objeto de caridad o asistencialismo, reconociendo en él su competencia para influir en los temas que le afectan”<sup>6</sup>.

La Observación N°12 del Comité de los Derechos del Niño del año 2009 ha sido fundamental para operacionalizar el artículo 12, interpretándolo como participación. En las diversas discusiones posteriores sobre este tema, se ha acuñado este término para referirse a procesos que “incluyen el intercambio de información y el diálogo entre niños y adultos basada en el respeto mutuo” para incidir en todos los contextos que afectan la vida de los niños y niñas, considerando “la toma de decisiones, la formulación de políticas y la preparación de leyes y/o medidas, así como su evaluación”<sup>7</sup>.

Por otra parte, en el último informe que Chile envía al Comité de los Derechos del Niño (2007), recibe como Observación (N°35) la *necesidad de profundizar las estrategias en tono a generar espacios de participación para niños y niñas*. En dicho documento, se señala que “el Estado parte promueva, facilite e implemente en la práctica, en las familias, escuelas, la comunidad y en las instituciones, así como también en los procedimientos administrativos y judiciales el principio de respeto de las opiniones de los niños y su participación en todos los asuntos que les afectan”<sup>8</sup>.

Lo anterior, debido a que el “Estado es el garante al derecho a la participación y, en consecuencia, debe ofrecer las condiciones para que se realice en el marco de la consagración de los derechos sociales, económicos, políticos y culturales, porque la pobreza y exclusión presente en nuestras democracias cuestiona la misma idea, concepción e impacto de la participación” (IIN).

En este sentido, también es importante considerar la Observación N°7<sup>9</sup> del Comité de los Derechos del Niño, que impone un desafío mayor, al buscar “impulsar el reconocimiento de que los niños pequeños son portadores de todos los derechos consagrados en la Convención y que la primera infancia es un período esencial para la realización de estos derechos”. Así mismo, y en términos más específicos, lo expuesto en el punto N°14, letras a, b y c:

- a. El Comité alienta a los Estados Partes a adoptar todas las medidas adecuadas para garantizar que el concepto de niño como portador de derechos, con libertad para expresar opiniones y derecho a que se le consulten cuestiones que le afectan, se haga realidad desde las primeras etapas de una forma ajustada a la capacidad del niño, a su interés superior y a su derecho a ser protegido de experiencias nocivas.
- b. El derecho a expresar opiniones y sentimientos debe estar firmemente asentado en la vida diaria del niño en el hogar (en particular, si procede, en la familia ampliada) y en su comunidad; en toda la gama de servicios de

<sup>6</sup> INN: “Propuesta de guía de trabajo para la reflexión sobre el estado de situación de los derechos. Los niños, niñas y adolescentes de Las Américas opinan”.

<sup>7</sup> Comité de los Derechos del Niño, “Observación General N° 12 (2009). El derecho del niño a ser escuchado”. 51º período de sesiones. Ginebra, 25 de mayo a 12 de junio de 2009.

<sup>8</sup> Observaciones finales del Comité de los Derechos del Niño: Chile. 23/04/2007. CRC/CHL/CO/3. (Concluding Observations)

<sup>9</sup> Comité de los Derechos del Niño. Observación General N° 7. 40º período de sesiones. Ginebra, 12 al 30 de septiembre de 2005.

atención de la salud, cuidado y educación en la primera infancia, así como en los procedimientos judiciales; y en el desarrollo de políticas y servicios, en particular mediante la investigación y consultas.

- c. Los Estados Partes deberán adoptar todas las medidas adecuadas para promover la participación activa de padres, profesionales y autoridades responsables en la creación de oportunidades para los niños pequeños a fin de que ejerciten de forma creciente sus derechos en sus actividades diarias en todos los entornos pertinentes, entre otras cosas mediante la enseñanza de los conocimientos necesarios.

Para lograr el derecho a la participación es preciso que los adultos adopten una actitud centrada en el niño, escuchen a los niños pequeños y respeten su dignidad y sus puntos de vista individuales. También es necesario que los adultos hagan gala de paciencia y creatividad adaptando sus expectativas a los intereses del niño pequeño, a sus niveles de comprensión y a sus formas de comunicación preferidas.

Es importante señalar que el derecho a la participación produce un cambio paradigmático: “El principio/derecho a la participación implica la deconstrucción de las concepciones tradicionales de la infancia, del niño sin voz y del adulto como único intérprete de sus necesidades, para hacer lugar a las voces de los niños y las niñas como expresión válida de sus intereses y opiniones”<sup>10</sup>. Se transita entonces, desde la concepción de la niñez como incompletitud o deficiencia, a la concepción del niño y la niña como persona. En este sentido, la construcción de ciudadanía de los niños y niñas representa un cambio profundo respecto al enfoque con que se interviene en niñez, ya que los otros derechos consagrados en la Convención pueden abordarse desde el enfoque de protección del niño/a y no necesariamente desde el enfoque de derechos. Es así como el derecho a la participación se erige como el pilar de un cambio paradigmático.

Entenderemos como participación lo señalado por Anillas y Paucar (2006)<sup>11</sup>: la participación infantil es “el derecho - asumido como capacidad - de opinar ante otros y con otros. De hacer que sus voces sean tomadas en cuenta seriamente y de asumir responsablemente, según su grado de madurez y desarrollo, decisiones compartidas en asuntos que afectan sus vidas y las de sus comunidades. Es decir, poder opinar, decidir y actuar organizadamente”. Para que esto sea posible se requiere que los adultos generen las condiciones para que ellos confíen en sí mismos y puedan expresar sus opiniones y decisiones respecto a los asuntos que les competen, de acuerdo a la etapa del ciclo evolutivo en el que se encuentran, considerando el principio de autonomía progresiva.

Por su parte, el Instituto Interamericano del Niño (IIN) ha desarrollado un Marco de Referencia<sup>12</sup> común en el tema de participación de la niñez, para los Estados miembros de la OEA, el que, entre otras, hace las siguientes consideraciones:

**1. Participación como un derecho:** consagrado en la Convención en el artículo N° 12. “Es el vértice o punto de encuentro de un conjunto de

<sup>10</sup> IIN, 2010: “La participación de niños, niñas y adolescentes en Las Américas”.

<sup>11</sup> IIN, 2010. “La participación de niños, niñas y adolescentes en las Américas”.

<sup>12</sup> IIN, 2010. “La participación de niños, niñas y adolescentes en Las Américas”

derechos en los cuales se apoya: el derecho a la formación de un juicio propio, a la libertad de opinión y de expresión, a ser escuchado, a buscar, recibir y difundir ideas, a ser informado y a buscar información, a la libertad de asociación y de reunión, a la libertad de pensamiento y de conciencia, a la consideración de sus puntos de vista en espacios tales como la escuela, la familia y otros espacios institucionales”<sup>13</sup>.

**2. Participación como una necesidad psicosocial:** la participación como una necesidad humana y condición necesaria para el pleno desarrollo de las personas. En este sentido, “aspectos centrales del desarrollo personal, como la autoestima, la posibilidad de mantener conductas autónomas, el respeto y la consideración hacia los otros se ven fortalecidos y alimentados con las experiencias participativas que el niño o niña tenga oportunidad de vivir durante su desarrollo”<sup>14</sup>.

**3. Participación como un factor protector:** frente a situaciones de vulneración de derechos, la participación funciona como un agente protector en la medida en que le garantiza al niño(a) el ser escuchado, es decir, tener credibilidad frente a sus denuncias convierte al niño(a) en actor informado, y desvictimiza y promueve la construcción de redes entre pares.

**4. Participación para fortalecer la democracia:** educación para la democracia y el ejercicio de ciudadanía, donde destaca la importancia de las experiencias participativas para la formación de ciudadanos capaces de consolidar y profundizar la democracia. “No es realista esperar que los niños se transformen en adultos responsables y participativos al cumplir los 16, 18 o 21 años sin una previa exposición a las habilidades y responsabilidades que esto conlleva.

El entendimiento de la práctica democrática, la confianza y la competencia para participar sólo pueden ser adquiridos mediante la práctica; no pueden ser enseñados en abstracto”<sup>15</sup>.

Asimismo, dentro de las conclusiones de XX Congreso Panamericano del Niño, la Niña y Adolescentes, realizado en Perú en el año 2009, se recomienda a los países “la conformación de Consejos Consultivos a nivel local, regional, nacional e interamericano para que se incorporen las palabras, opiniones, necesidades y propuesta de niños, niñas y adolescentes incluyendo a quienes tienen habilidades y necesidades especiales, en la construcción e implementación de políticas públicas a ser ejecutadas por las máximas autoridades”<sup>16</sup> Esta recomendación impulsa la creación de Consejos Consultivos de Niños y Niñas en distintos países de las Américas y se reitera con la firma del Acuerdo de Voluntades (a la que Chile se incorpora), en el contexto de la 4ª Reunión del Grupo de trabajo en participación infantil y adolescente, realizado en Colombia en noviembre de 2010.

Por otra parte, los resultados del monitoreo de la modalidad nos indican que si bien el 41% de las OPD han generado acciones considerando una participación sustantiva de niños, niñas y adolescentes, el 25% sólo

<sup>13</sup> Idem.

<sup>14</sup> Idem.

<sup>15</sup> Idem.

<sup>16</sup> IIN, 2010. “La participación de niños, niñas y adolescentes en Las Américas”, pág. 56.

desarrolla acciones a nivel consultivo y un preocupante 34% no ha desarrollado ninguna acción en este ámbito o no informa al respecto. Por lo tanto, es necesario generar mayores esfuerzos y énfasis en la incorporación real de niños y niñas como sujetos de derechos. Del mismo modo, se puede observar que los niños y niñas participan en el diagnóstico comunal en un 88% de los casos; sin embargo, esta participación baja a un 26% en lo referido a la política local de infancia y a un 33% en la elaboración del plan local de infancia y adolescencia.

Estos antecedentes son reafirmados con la opinión de los diversos actores consultados en torno a los énfasis del modelo. En este escenario, algunos Uprodes<sup>17</sup> manifiestan que las OPD han privilegiado una participación más bien consultiva y restringida al marco del diagnóstico y la Consulta Nacional Mi Opinión Cuenta, cuando se pueden generar instancias que permitan participar a los niños, niñas y adolescentes en reuniones con distintos actores y autoridades comunales. En este sentido, es una opinión de consenso que es necesario generar criterios desde las bases técnicas que permitan avanzar en esta temática.

Por su parte los supervisores/as señalan, respecto a la integración de niños y niñas y las características de la participación, lo siguiente:

“Otro tema es cómo integramos a los niños. Los niños no participan en las redes de infancia. Hay OPD que han generado espacios para las redes y otro para los niños. Hay que preguntarse qué tipo de participación queremos, en qué instancias y qué tipo de niños queremos que participen (presidentes de curso, centros de alumnos/as, los niños que se sacan mejores notas, por mencionar algunos)” (Supervisores/as DRM).

Igualmente, se genera cierto consenso en otros actores entrevistados de la necesidad de que el modelo avance en esta línea:

“Hay que avanzar en la mirada desde el niño como sujeto de derecho, al niño como sujeto ciudadano” (Equipos Red OPD Zona Sur).

## **2.2 Co-responsabilización de los garantes de derechos ubicados en el territorio**

En el discurso de los actores entrevistados, es posible identificar dos facetas de un mismo fenómeno. Por una parte, exponen una buena evaluación respecto del posicionamiento de la OPD como referente en la temática de niñez a nivel local, lo que demuestra logros y avances en el trabajo de las OPD desde su instalación en los territorios. Pero por otra parte, señalan la sobrecarga de trabajo, especialmente en lo referido a la atención directa de casos y en la generación de condiciones para la concreción de políticas locales de infancia. Ambos aspectos nos hablan de la sobre-responsabilización de las Oficinas en desmedro de la efectiva responsabilización de otros garantes de derechos, aspecto fundamental para la instalación de un SLPD.

---

<sup>17</sup> Encuesta realizada a Uprodes a través del Área de Asesoría Regional del Departamento de Protección de Derechos.

La OPD en este sentido, debe apostar por ser un articulador de la respuesta territorial, especialmente del gobierno local, más que el solo ejecutor de ella. En este marco es importante apuntar a mejorar el trabajo en red, generando instrumentos de planificación conjunta y de gestión complementaria, donde las distintas acciones sean lideradas por diversos actores locales.

Es así como el monitoreo refleja la diversidad de actores que confluyen al trabajo en red liderado por las OPD. En opinión de los Coordinadores/as Uprodes<sup>18</sup>, el modelo debe apuntar hacia una mayor responsabilización de los diversos actores comunales tanto públicos como privados, con el fin de potenciar una red más coordinada de detección, derivación y atención de casos de vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes.

Hay que “Avanzar hacia una orgánica comprometida de todos los actores que involucre a toda la comunidad y la haga sentir responsable del buen desarrollo de los niños, niñas y adolescentes” (Red OPD Zona Sur).

En este contexto, y producto de la necesidad de focalizar el trabajo de las OPD de acuerdo a los recursos existentes, se deben considerar como áreas prioritarias de intervención y coordinación el sector salud y educación<sup>19</sup>, producto de que ambos constituyen espacios privilegiados para el desarrollo de la promoción, prevención y protección de derechos. En el caso del sector educacional, las escuelas constituyen un espacio de socialización secundaria y de construcción de relaciones sociales que contribuyen a la formación de patrones de interacción que favorecen la integración social.

En el caso del sector salud, se constituye como un espacio de sensibilización de actores para desarrollar el buen trato en la atención a niños, niñas y adolescentes, además de la detección y atención de las vulneraciones de derechos.

Finalmente, es importante identificar las planificaciones que dichos sectores realizan (Plan Anual de Salud-PAS y Plan de Educación Municipal-PADEM). Esto permitirá ampliar la cobertura e impacto de las acciones realizadas.

### **2.3 Elaboración e implementación de Políticas Locales de Infancia**

El Municipio es la principal puerta de entrada del ciudadano/a al Estado para el ejercicio de sus derechos, y uno de los principales gestores del desarrollo comunal<sup>20</sup>. Bajo esta afirmación y a partir de los procesos de evaluación, análisis y licitación, en el año 2006 se le imprime un nuevo **énfasis estratégico** a las OPD referido a la necesidad de contar con Políticas Locales de Infancia que otorguen el marco de referencia para integrar el enfoque de derecho en las distintas acciones que se realizan en el ámbito local, dando la posibilidad de contar con una carta de navegación que haga coherente y eficaz la intervención en esta materia.

---

<sup>18</sup> Idem.

<sup>19</sup> Propuesta recogida del “Informe Final: Sistematización de Prácticas Oficinas de Protección de Derechos”. Área Gestión Programática. Departamento de Protección de Derechos - Sename, (2011).

<sup>20</sup> Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere), 2004.

A pesar de ello, al año 2011 sólo el 26% de las OPD han logrado este objetivo, por lo que se hace necesario reiterar que una de las tareas prioritarias de las OPD es generar políticas locales de infancia, de forma participativa. Esto coincide con la mirada de los Coordinadores/as Uprode<sup>21</sup> que consideran preciso contar con una política local de infancia que involucre al mayor número posible de instituciones públicas y privadas. Este marco general, tiene su sustrato operativo en un plan local<sup>22</sup>, el que debe contener acciones de seguimiento y monitoreo, y debe expresarse en instrumentos de gestión municipal.

Esto presupone contar con el compromiso y apoyo de la máxima autoridad comunal<sup>23</sup>, de modo de organizar un contexto favorable que permita generar las articulaciones y consensos necesarios para concretar este desafío. En este sentido es fundamental que las autoridades comunales tengan la sensibilidad que permita priorizar la temática de la infancia en la comuna, en el entendido de que el rol de la OPD es articular y liderar este proceso, sin embargo es el municipio en su conjunto quien debe asumir la responsabilidad de garante de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Es así como, la política local y el plan local de infancia, expone la articulación territorial, la voluntad y el compromiso del gobierno local respecto de la promoción y protección de los derechos de los niños y niñas.

## **2.4 Protección de derechos vulnerados**

En el marco del Sistema Local de Protección de Derechos, el Componente de Protección de Derechos de niños y niñas, entendido como la atención psicosociojurídica directa a niños/as y sus familias, cobra un rol central en el trabajo que realizan las OPD, en la medida en que es una respuesta directa a las vulneraciones de derechos que se producen en el territorio.

Por otra parte, la experiencia indica que a partir del trabajo más preventivo y promocional desarrollado por las Oficinas en su Componente de Gestión Intersectorial, se produce un contexto favorable, en términos de sensibilización de la comunidad, para la denuncia y develación, tanto por parte de los adultos como de los propios niños/as, de situaciones que involucran vulneraciones de derechos. Esto produce que aumente la demanda por atención directa que permita restituir los derechos vulnerados.

Así, es la OPD quien otorga atención personalizada tanto para el niño y su familia, la que puede ser traducida en acciones de intervención individual o grupal (según sean las necesidades y recursos presentes en el niño/a a nivel individual, familiar y social/comunitario). La atención directa de estas situaciones, permite a la OPD conocer de manera directa cuales son las vulneraciones más recurrentes, a cuantos niños/as afectan, además de

---

<sup>21</sup> Encuesta realizada a Uprodes a través del Área de Asesoría Regional del Departamento de Protección de Derechos

<sup>22</sup> En estos momentos el 37% de las OPD cuenta con Plan Local de Infancia.

<sup>23</sup> Propuesta recogida del "Informe Final: Sistematización de Prácticas Oficinas de Protección de Derechos". Área Gestión Programática. Departamento de Protección de Derechos - Sename, (2011).

identificar en que sectores de la comuna se concentran. Igualmente, siguen siendo desafíos para los equipos profesionales de las OPD<sup>24</sup>:

- Visualizar a los otros actores en el territorio con el fin de realizar las derivaciones correspondientes.
- Potenciar la relación con los Tribunales de Familia, con el fin de que éstos conozcan el trabajo que realiza la OPD y cuáles son sus límites de acción.
- Delimitar la permanencia de los niños/as en el Componente de Protección al tiempo establecido en las bases técnicas, realizando las acciones de intervención de competencia de la OPD, derivando oportunamente, identificando recursos desde el mundo público como privado, y/o generando coordinaciones oportunas con Tribunales.
- Cumplir con la atención directa psicosocial y/o jurídica en caso de vulneración de derechos del 8% de la población convenida

### **III. Objetivos**

#### **3.1. Objetivo General**

1. Prevenir y atender vulneraciones de derechos de niños, niñas y adolescentes a través de la atención directa y la articulación de la respuesta del gobierno local y los actores del territorio, como garantes de derechos de niños, niñas y adolescentes, en al menos, el espacio comunal.
- 2.

#### **3.2. Objetivos Específicos**

1. Elaboración participativa de una política local de infancia, integrada en los instrumentos de gestión municipal, operacionalizada en un plan local, y que contenga, al menos: la promoción del enfoque de derechos, la institucionalización de redes colaborativas, el desarrollo y fortalecimiento de las competencias parentales y la promoción de la participación de niños, niñas, familias y comunidad.
2. Fortalecer lazos colaborativos, articulados e integrados en redes, entre sectores y actores locales vinculados a la niñez, que permitan intercambiar información, desarrollar intervenciones complementarias y generar mecanismos eficaces de derivación, apuntando hacia la co-responsabilización de los garantes.
3. Incentivar la participación sustantiva de los niños y niñas, la familia y la comunidad en la promoción, protección y ejercicio de los derechos de la infancia.
4. Generar acciones dirigidas a la promoción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes que permitan transversalizar el enfoque derechos, generando un lenguaje común.
5. Ofrecer directamente la protección especial que sea necesaria en caso de vulneración de derecho, es decir atención psicosociojurídica directa a los niños/as y sus familias, cuando la derivación a la oferta especializada no

---

<sup>24</sup> Informe Final: Sistematización Oficinas de Protección de derechos de la Infancia Adolescencia, Deprode - Sename (2008).

sea posible o cuando dicha derivación parezca innecesaria por tratarse de una situación que admita una solución relativamente rápida con los recursos de la propia oficina, del niño/a y/o los que posea el grupo familiar o adulto responsable del niño/a o adolescente atendido/a.

6. Promover el fortalecimiento de las competencias parentales que corresponden a las familias, privilegiando aquellas acciones destinadas a evitar la separación del niño, niña o adolescente de ésta o de las personas encargadas de su cuidado personal.

### 3.3. Resultados Esperados

Al término del período de funcionamiento, el proyecto deberá haber logrado:

#### Objetivo Específico N°1

1. Diagnóstico participativo territorial de infancia elaborado, actualizado y difundido<sup>25</sup>, de acuerdo a lineamientos entregados por Sename.
2. Política local de infancia que considere al menos la promoción del enfoque de derechos, la institucionalización de redes colaborativas, el desarrollo y fortalecimiento de las competencias parentales y la promoción de la participación de niños, niñas, familias y comunidad. Realizada con la participación de actores relevantes de la comuna y destacando la participación de niños y niñas, e integrada a instrumentos de gestión municipal.
3. Plan local de infancia participativo, validado por el gobierno local, que contemple actividades, responsables, plazos y acciones de seguimiento y evaluación.
4. Documento de sistematización<sup>26</sup> que de cuenta de la experiencia desarrollada y los aprendizajes incorporados hasta el mes 30 de la ejecución del proyecto.

#### Objetivo Específico N°2

1. Una red de infancia, diseñada, construida, integrada o fortalecida (en caso de ya existir), en la que deben participar al menos un/a representante de educación, salud y el Programa Chile Crece Contigo<sup>27</sup>.
2. Plan de trabajo anual de la red de infancia que considere como principio la co-responsabilización de los garantes ubicados en el territorio, que cuente con acciones de seguimiento y evaluación, y que contemple acciones relacionadas con mejorar los flujos de derivación, promover los derechos de los niños, sensibilizar a actores claves a nivel territorial y generar una política local de infancia.

<sup>25</sup> Este diagnóstico participativo debe contener a lo menos, las problemáticas y las potencialidades presentes en el territorio, considerando para ello fuentes secundarias y primarias. Se adjunta Anexo Técnico N°1, que contiene los contenidos mínimos con los que debe contar el diagnóstico local.

<sup>26</sup> Se entenderá por sistematización: la recuperación de la experiencia en la práctica (de la práctica), como producción de conocimiento y como forma de empoderar a los sujetos sociales de la práctica. Asimismo, la metodología a utilizar debe considerar a los usuarios/as (niños/as, adolescentes, adultos responsables, familias, actores locales, etc.), los contextos, la intencionalidad, los referentes (conceptuales, políticos y culturales), contenidos y resultados. Dicho documento debe ser realizado por personas que participan o colaboran de la experiencia de trabajo OPD, quienes se formulan preguntas y están interesadas en comprender y mejorar la práctica.

<sup>27</sup> Se debe ir avanzando en la incorporación de otros actores como Junji y/o Integra, Dideco, Injuv, Previene, Ongs, entre otros.

3. Protocolo de derivación realizado en forma conjunta por los actores integrantes de la red de infancia.
4. Catastro con la oferta sectorial territorial actualizada y compartida con la red de infancia. Éste documento debe ser enviado a los Tribunales de Familia que operan en la jurisdicción comunal, en el mes de septiembre de cada año.
5. Reuniones bimensuales de coordinación, con la oferta Sename presente en el/los territorio/s<sup>28</sup>.

#### Objetivo Específico N°3

1. Realizar la Consulta Nacional “Mi Opinión Cuenta” de acuerdo a calendarización del Servicio Nacional de Menores.
2. Fomentar la participación de niños, niñas y adolescentes a través de la conformación de consejos consultivos mediante la articulación de líderes, organizaciones y grupos juveniles, que ya existan en la comuna y/o del levantamiento de nuevos liderazgos de carácter territorial o escolar.
3. Integrar a niños, niñas y adolescentes a espacios de relevancia comunal y de toma de decisiones, como el concejo comunal, redes de infancia, consultas municipales, elaboración de Pladeco, elaboración de política local de infancia, reuniones con el alcalde, por mencionar algunas.
4. Realizar encuentros de los consejos consultivos de niños, niñas y adolescentes con la autoridad local (alcalde/alcaldesa) y el concejo municipal, a lo menos 2 veces al año.

#### Objetivo Específico N°4

1. Elaborar e implementar anualmente, una estrategia comunicacional enfocada hacia la promoción y difusión de los derechos de niños, niñas y adolescentes incluyendo la adhesión a conmemoraciones internacionales y nacionales relacionadas. Esta estrategia debe considerar la utilización de medios virtuales (página web, facebook, twitter, flickr, blogspot, wordpress, por mencionar algunos) y soportes publicitarios/comunicacionales (pasacalles, afiches, trípticos, flayer entre otros). También debe considerar el uso de prensa digital, tradicional (diarios, revistas, semanarios, informativos, boletines), radio y televisión, tanto institucionales como privadas y de orden comunitario.
2. Asesorar al Municipio y medios de prensa involucrados, respecto aquellas situaciones de niños y niñas vulnerados en sus derechos, que protagonicen noticias de connotación pública, abogando por la adecuada protección y respeto por la identidad y confidencialidad de los datos de niños, niñas y adolescentes involucrados.
3. Desarrollar una campaña comunicacional de “Buen trato” dirigida a los/as profesionales de la salud (tanto municipal, como dependiente del Servicio de Salud, respectivo).
4. Capacitaciones a actores de la comunidad educativa en torno a enfoque de derechos de la niñez y adolescencia, aportando a prevenir aquellas temáticas que constituyen riesgo o vulneración de derechos.
5. Capacitar, al menos, al 75% de los/as funcionarios/as municipales en el enfoque de derechos de la niñez y adolescencia. Se entiende por funcionarios/as municipales aquellos que dependen directamente de la

---

<sup>28</sup> Deberá priorizarse en estas coordinaciones los proyectos de Prevención Comunitaria (PPC), Proyectos de Proyectos de Intervención Breve para la Prevención Focalizada (PIB) y Proyectos de Intervención Especializada (PIE), en caso de estar presentes en el territorio.

municipalidad respectiva, de los estamentos profesionales y técnicos, que no sean del sector salud y educación.

#### Objetivo Específico N°5

1. 8% de la población convenida destinada a la atención personalizada psicosocial y/o jurídica en caso de vulneración de derechos.

#### Objetivo Específico N°6

1. Al menos, cuatro iniciativas concretas por año, de promoción de competencias parentales realizadas, dirigidas a adultos responsables de niños/as mayores de 6 años<sup>29</sup>.

### **IV. Meta de logro transversal a la modalidad e Indicadores**

78 % de niños, niñas y adolescentes, egresados favorablemente, que no reingresan a proyectos de la red Sename de igual o mayor complejidad en, al menos, 12 meses.

Sin perjuicio de los resultados esperados, se han establecido indicadores que dan cuenta en términos generales de los avances y resultados obtenidos en la implementación del modelo. Se presenta un indicador por cada objetivo específico, el resto de indicadores por cada uno de los resultados esperados deben ser diseñados por los equipos profesionales en la presentación de la propuesta de postulación.

#### **Indicadores:**

1. Política local de infancia implementada, con acciones de seguimiento y evaluación
2. % de niños, niñas y adolescentes derivados de manera asistida y efectiva, en relación al total de atenciones directa realizadas en el Componente de Protección de situaciones de vulneración de derechos de alta y mediana complejidad.
3. N° de reuniones de Consejos Consultivos con autoridades locales/ 2 reuniones planificadas\*100
4. 100% de la población convenida comprometida en el convenio, alcanzada para cada año de ejecución del proyecto.
5. N° de niños/as que reciben atención psicosociojurídica / N° total de población convenida
6. N° de adultos responsables que participan en acciones de fortalecimiento de competencias parentales / N° total de adultos responsables de niños/as ingresados en el programa \*100

#### **Indicadores de Resultado:**

1. 78% de niños, niñas y adolescentes, egresados favorablemente, que no reingresan a proyectos de la red Sename de igual o mayor complejidad en, al menos, 12 meses.
2. Política local de infancia incorporada a instrumentos de gestión municipal.

<sup>29</sup> La opción por esta focalización, se realiza considerando que los niños y niñas en edad pre-escolares son prioridad del Sistema de Protección Integral a la Infancia Chile Crece Contigo, que genera acciones específicas en el fortalecimiento de competencias parentales para dicho grupo etéreo.

## V. Condiciones mínimas

Además de los resultados esperados, el proyecto deberá promover el desarrollo de condiciones mínimas, tales como:

### **Respecto de los/as participantes:**

- Todos los niños y niñas y adolescentes, ingresados al componente de Protección de Derechos vulnerados, deben contar con una carpeta individual en la que se mantenga actualizada, información sobre datos básicos de cada uno/a de ellos/as (personales y de adulto responsable, datos de salud, educación, antecedentes familiares y ocupación del tiempo libre<sup>30</sup>). Es importante enfatizar en este punto ya que de acuerdo a la información de Senainfo hay un 14% de niños y niñas ingresados de los cuales no tenemos antecedentes sobre su asistencia y permanencia en la escuela. También deben contar con el Plan de Intervención Individual (PII), las acciones en ese marco realizadas y los respaldos correspondientes.
- Todos los niños, niñas y adolescentes participantes, deberán estar escolarizados, o en caso de no estarlo, promover su integración al sistema educativo, a través de coordinaciones directas con las escuelas o liceos y/o en conexión con las corporaciones, departamentos, direcciones regionales o con las oficinas de atención de ayuda del Ministerio de Educación. Esto es muy importante sobre todo si consideramos que sólo el 65% de los niños y niñas ingresados en la OPD asiste a la escuela regularmente.
- Asimismo, deberán tener acceso a las redes de salud existentes por ejemplo, estar inscritos en el consultorio o Centro de atención Familiar (Cesfam) correspondiente al domicilio.
- Todos los niños y niñas menores de 4 años deben estar atendándose en el Sistema Chile Crece Contigo.
- Promover que todos/as los niños, niñas, adolescentes participantes y sus familias cuenten con ficha de Protección Social. Del mismo modo, cuando sea necesario, deberán ser contactados con los programas sociales existentes en el municipio y en el territorio.
- Cuando se detecte una vulneración de derechos, ésta debe ser abordada y derivada en forma asistida a las instancias pertinentes cuando sea posible (sólo el 7% de los casos ingresados en la OPD son derivados de forma asistida), lo cual no implica que el niño/a o adolescente deje de participar del proyecto OPD, es más, dicha participación se puede constituir en un aporte a su proceso de resignificación de la experiencia vivida. En este caso, los equipos de las instancias involucradas deberán coordinarse para que el niño/a y su familia reciba una intervención integral, evitando la sobre-intervención.

### **Respecto del trabajo territorial:**

- Todas las OPD deberán contar con un diagnóstico comunal de infancia, que permita planificar estratégicamente el tiempo de funcionamiento del proyecto. Además debe ser difundido y compartido con todos los actores comunales.

### **Respecto de la gestión del proyecto:**

- El proyecto debe contar con una carpeta en la cual se mantengan actualizados, ordenados y visibles los medios de verificación de las acciones

<sup>30</sup> Antecedente relevante para detectar oportunamente trabajo infantil y trabajo adolescente desprotegido.

realizadas durante su ejecución. Dichos documentos deben estar disponibles para los procesos de supervisión respectiva.

## **VI. Orientaciones Técnicas Específicas**

### **6.1. Principios transversales de la OPD**

#### **Enfoque de Derechos Humanos**

El Enfoque de Derechos surge en el marco de la interpretación de la Declaración Universal de los Derechos Humanos<sup>31</sup>, que crea garantías legales universales para todas las personas.

Los derechos humanos se basan en el respeto a la dignidad y al valor de cada persona como individuo y como miembro de una comunidad, de un grupo o de la sociedad en su conjunto. Estos valores incluyen la calidad de vida a la cual todos tienen derecho, independientemente de su edad, género, raza, religión, nacionalidad o de cualquier otra índole. La responsabilidad de garantizar el respeto, la protección y el cumplimiento de estos derechos reposa inicialmente en los gobiernos nacionales, pero también atañe a todos los actores de la sociedad, desde las instituciones internacionales hasta los miembros individuales de las familias y la comunidad.

En este contexto es que se deben considerar tres enfoques generales, que se encuentran en el marco de las especificaciones que se han realizado a la Declaración Universal, relevando ciertas temáticas y poblaciones.

#### **a) Enfoque de Derechos del Niño**

En 1989 se proclama la Convención de Derechos del Niño, que fue ratificada por Chile en 1990. Este marco sitúa al niño como sujeto de derechos y actor social, donde si bien los padres y familias aparecen como los primeros responsables del cuidado y guía de los/as niños/as, se establece a la sociedad en su conjunto, especialmente al Estado, como garantes de estos derechos consagrados. Por ello es que se hace fundamental su identificación, de manera de generar acciones coordinadas para la protección de los derechos.

En este contexto, la OPD debe mantener una visión integral sobre los derechos del niño al seleccionar sus estrategias de intervención y realizar actividades y acciones específicas. El cumplimiento pleno de los derechos del niño, deben ser el norte hacia el cual se dirigen sus esfuerzos y se plantean sus metas, considerando enfoques participativos y de empoderamiento en particular en lo que se refiere a los niños/as, formar asociaciones y alianzas para promover los derechos del niño y emplear una perspectiva integral que exija una respuesta intersectorial.

#### **b) Enfoque de Género**

---

<sup>31</sup> La Convención Internacional sobre los Derechos del Niño tienen sus sustentos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

El concepto de género se entiende como una construcción social que da lugar a un conjunto de características y expectativas que un grupo social atribuye a mujeres y hombres en función de su sexo. "El género, por lo tanto, no se refiere simplemente a mujeres u hombres, sino a la relación entre ellos, y a la forma en que ésta se establece socialmente"<sup>32</sup>.

El enfoque de género es una forma de observar, analizar e intervenir, en una realidad social determinada, tomando en consideración dichas construcciones culturales, en vistas de identificar su incidencia en las vulneraciones de derechos que afectan a niños/as y adolescentes o su aporte para la definición de áreas de promoción.

Al considerar este enfoque, se debe tomar en cuenta que surge a partir de los cambios en la posición que las mujeres han asumido en la sociedad, donde destacan, los avances en las garantías de sus derechos fundamentales a través de la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de discriminación contra la Mujer, aprobada en 1979, ratificada por Chile en 1989, que se inspira en la consideración de que "...la máxima participación de la mujer, en igualdad de condiciones con el hombre, en todos los campos, es indispensable para el desarrollo pleno y completo de un país, el bienestar del mundo y la causa de la paz." Así, la incorporación de este enfoque se encuentra en el contexto del paradigma de **derechos humanos**, lo que debe guiar el horizonte de las acciones que se realicen en este marco.

En términos concretos, se debe 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, que permita dar cuenta, por una parte, de la relación entre el tipo de derecho vulnerado, la gravedad del daño y el sexo de las personas afectadas, evidenciando los diversos cambios experimentados, y por otra, facilite el análisis de experiencias de promoción y prevención a la luz de la categoría de género.

A continuación se presentan algunas indicaciones específicas:

- Considerar la opinión de niños, niñas y adolescentes, para la realización de las distintas actividades que desarrolla la OPD, respetando sus intereses y evitando que los estereotipos de género coarten la posibilidad de participación de cada sexo.
- Identificar la presencia de estereotipos de género e incentivar la reflexión y su análisis.
- Realizar acciones tendientes a igualar el desarrollo y participación tanto de niños como de niñas.
- Impulsar el desarrollo de planificaciones que respondan a las necesidades prácticas y estratégicas tanto de niñas como de niños<sup>33</sup>.

---

<sup>32</sup> "Análisis de Género: Guía para la elaboración de políticas públicas" (1998), Servicio Nacional de la Mujer, Santiago de Chile, pp.7. Esta publicación fue posible gracias a la Oficina de la Condición de la Mujer de Canadá que autorizó su traducción y reproducción como un documento de trabajo para el SERNAM.

<sup>33</sup> Acuñamos el término necesidades prácticas y estratégicas, utilizado por el enfoque de género. Entenderemos por necesidades estratégicas de niños y niñas, aquellas relacionadas con su participación en la sociedad o aquellas que tienden a generar cambios culturales en la forma de relacionarse con la infancia. Por su parte, las necesidades prácticas son aquellas relacionadas con las necesidades básicas o que requieren una pronta solución (acceso a salud, educación, a programas especializados, u otras).

- Realizar talleres de socialización de enfoque de género para población infanto-juvenil y adulta.
- Se deberá potenciar el involucramiento de la figura significativa masculina, quien tradicionalmente ha estado ausente en el rol de crianza, pero que a su vez suele sentirse poco escuchado y apoyado en el desempeño de dicho papel. Al respecto, se sugiere, por ejemplo, flexibilizar los horarios de las actividades de manera que hombres y mujeres puedan asistir. Esto, siempre y cuando no afecte el interés superior del niño/a.

### **c) Enfoque Intercultural**

Es importante clarificar que se entenderá por Enfoque Intercultural, por lo que es necesario hacer una distinción entre los conceptos de multiculturalidad e interculturalidad.

Siguiendo a Sylvia Schmelkes<sup>34</sup> la multiculturalidad, hace referencia a la coexistencia de grupos con distintas culturas y no incorpora las relaciones entre ellas, por tanto, un enfoque multicultural no evita el racismo o la discriminación. En cambio, la interculturalidad alude a las relaciones basadas en el respeto entre los distintos grupos culturales. *“La interculturalidad no admite asimetrías, es decir, desigualdades entre culturas mediadas por el poder, que benefician a un grupo cultural por encima de otros. Como aspiración, la interculturalidad forma parte de un proyecto de nación”.*

Se debe considerar el enfoque intercultural en el marco de la Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas, firmada por Chile en 2007, y el Convenio 169 de la Organización Internacional del trabajo (OIT), promulgado en 1989 y ratificado por Chile el 2008.

Es importante que al insertarse en los territorios, el equipo efectúe un reconocimiento de la o las culturas características de la comunidad, esto le permitirá reconocer si está compuesta por migrantes, por etnias específicas, pueblos originarios, entre otros. Esto permitirá revisar como los ciudadanos/as de la comuna conceptualizan los derechos de la infancia y adolescencia desde su cultura, y por lo tanto, ayudará a determinar en conjunto con ellos las estrategias preventivas y de promoción de los derechos infanto-adolescentes que cobran sentido desde su cosmovisión.

El proyecto podrá ser un aporte a la generación de espacios en la comuna, donde emerja el diálogo intercultural, enriqueciendo así, la convivencia comunitaria, favoreciendo los lazos de confianza y el respeto por las expresiones propias de cada grupo cultural.

### **d) Enfoque de Necesidades Especiales**

Cualquier servicio abocado a la protección de derechos de la infancia y la adolescencia ha de tener incorporada la mirada de las necesidades especiales de atención que pueden presentar niños/as y adolescentes durante su proceso de desarrollo.

---

<sup>34</sup> En Ponencia *“La Interculturalidad en la Educación Básica”*, presentada en el contexto de la 2ª Reunión del Comité Intergubernamental del Proyecto Regional de Educación para América Latina y el Caribe (PRELAC-UNESCO). Santiago, Chile 11 al 13 de mayo 2006.

La discapacidad, cuando se constituye en una situación previsiblemente permanente debe ser entendida como la define la nueva Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad<sup>35</sup>, es decir, "aquellas necesidades especiales (físicas, mentales, intelectuales, sensoriales) de largo plazo que al interactuar con diversas barreras y actitudes del entorno impiden la participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás"<sup>36</sup>. Esta definición pone en el centro a este grupo objetivo en el sentido que debe ser visibilizado como personas que aportan; ya no es un problema de salud y rehabilitación radicado en sí mismos, sino un imperativo de equidad social que debe resolverse incorporando a los niños/as y adolescentes con necesidades especiales (NE) en igualdad de condiciones con los demás, a la vida en sociedad. Por ende la responsabilidad de la inclusión ya no es sólo del sujeto discapacitado/a, más bien está basada en una comunidad que lo protege.

El enfoque actual introduce el reconocimiento de la autonomía e independencia individual de los niños/as y adolescentes con capacidades diferentes, valorando su dignidad intrínseca, sus aportes y todos sus derechos como los de preservar su identidad, incluyendo la participación y toma de decisiones relacionadas con ellos/as mismos, derecho a la educación inclusiva, a la salud y rehabilitación de calidad, de acceso a la justicia, entre otros, y por supuesto de ser especialmente protegidos contra todo tipo de explotación, abuso o situación de vulneración. Esto último, porque se reconoce que este grupo se encuentra más expuesto a ser víctima de vulneraciones de distinto orden.

El propósito de esta perspectiva se orienta a diseñar y ejecutar acciones mancomunadas con los distintos actores sociales incorporando "ajustes razonables" cuando sea posible, entendiendo por tal, el crear las condiciones favorables, remover obstáculos, y/o realizar las adecuaciones necesarias para garantizar las oportunidades, el disfrute o ejercicio de derechos, en pie de igualdad con los demás. Los esfuerzos van dirigidos a asegurar que los niños/as y adolescentes sean protegidos e incluidos dentro de una comunidad sensible, que se abre a la diversidad sin discriminación y acepta las necesidades especiales como desafíos que forman parte de su responsabilidad social.

### **Otros enfoques transversales**

#### **a) Enfoque de Calidad**

El principio de calidad debe entenderse asociado a la rigurosidad de la intervención técnica basada en evidencias que hacen del servicio prestado y de las iniciativas de intervención, un complemento de acciones pertinentes a los requerimientos del territorio donde se inserta la OPD.

Algunos elementos claves de la calidad del programa, se refieren a instalar la autocrítica y revisión permanente para la mejora continua del mismo, al

---

<sup>35</sup> Convención ratificada por el Estado de Chile en agosto del 2008.

<sup>36</sup> Preámbulo, inciso e). Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

mismo tiempo, es preciso ir desarrollando indicadores medibles, basados en datos concretos que reflejen la eficacia del trabajo realizado. Lo anterior, considerando la participación de todos los actores directos e indirectos implicados y de los usuarios/as mismos, recogiendo así desde quienes reciben el servicio sus evaluaciones que permitan retroalimentar la práctica. Así mismo, contar con un ordenamiento claro de los verificadores del proyecto. La calidad de un servicio que se brinda a usuarios/as requiere que el proyecto constantemente esté revisando su quehacer, cómo lo hace, cuándo lo hace, con quiénes lo hace, para quiénes lo hace, contrastando los resultados con su misión y objetivo general, favoreciendo la instalación de una gestión de calidad.

## **b) Territorialidad**

Implica conocer las condiciones físicas, sociales, económicas y culturales que se presentan en un territorio determinado, visualizando las principales vulneraciones de derecho y las oportunidades de promoción del tema infancia, para coordinar y potenciar los recursos disponibles, resolver necesidades y promover mejores posibilidades de desarrollo para la infancia y adolescencia.

Al constituirse el territorio en un espacio heterogéneo, es de especial importancia comprender las interrelaciones que se dan entre los actores comunitarios que lo conforman, sus formas de organizarse, temas de interés, así como reconocer sus recursos, potencialidades e intereses vinculados a la infancia y adolescencia, entre otros, para contribuir a la reducción de la fragmentación sectorial, el fortalecimiento de las capacidades institucionales y la optimización de los recursos.

### **6.2. Sujetos participantes del proyecto**

Los sujetos participantes de las OPD serán niños, niñas y adolescentes, de entre 0 y 17 años 11 meses y 29 días, que se encuentren en situación de vulneración de derecho y/o excluidos del ejercicio de los mismos.

Para ello se desarrollarán estrategias que involucren a sus familias y adultos responsables, además de otros actores de la comunidad como son: profesionales y técnicos de servicios públicos; profesionales y técnicos de organizaciones no gubernamentales sin fines de lucro; personas participantes de organizaciones sociales y de base; comunidad organizada y no organizada; hombres y mujeres habitantes de un territorio determinado.

### **6.3. Vías de ingreso**

Principalmente, por demanda espontánea, es decir, cuando el propio niño/a y/o la persona encargada de su cuidado personal que recurren voluntariamente a la OPD, para resolver una situación de vulneración de derecho y/o exclusión social.

También será una vía de ingreso, la derivación desde las diversas instancias municipales, de otras instancias públicas y/o privadas y de orden comunitario, la derivación desde el Sename y/o del Tribunal Competente.

## **6.4 Focalización y Cobertura**

Los proyectos a licitar que se enmarquen en este modelo OPD, deben abordar la población convenida e instalarse en el territorio correspondiente según lo establece el Anexo N° 1 denominado "Plazas a licitar y focalización territorial".

En términos específicos, la OPD deberá enfocar su atención en aquellos sectores de mayor vulnerabilidad de la comuna (ya sea territorial o de enclave de vulneraciones de derecho), de acuerdo a los resultados del diagnóstico comunal de infancia, explicitando esta focalización en su planificación anual.

## **6.5 Criterios de Priorización**

Sin perjuicio de la focalización de la intervención establecida a partir de los resultados del diagnóstico comunal de infancia, las OPD deben priorizar la atención de casos de acuerdo a los siguientes criterios:

1. Niños y niñas menores de 6 años, que presenten vulneración de derechos y que no cuenten con una adecuada protección parental.
2. Vulneraciones de derechos que presenten los niños y niñas asociadas a una alta complejidad.
3. Niños y niñas detectados por Carabineros, cuyos adultos responsables deben ser ubicados durante el día, para que asuman la correspondiente protección de los niños/as (en la Región Metropolitana).

## **VII. Principales Aspectos Metodológicos**

El trabajo que realizan las Oficinas de Protección de Derechos, ha contemplado el abordaje desde dos componentes metodológicos: "*Protección de derechos vulnerados*" y "*Gestión Intersectorial y articulación territorial*". En la medida que ambos componentes desarrollen acciones coordinadas, complementarias y colaborativas, permiten ser un marco ordenador de la planificación del proyecto en materias de prevención y promoción, así como de protección de derechos.

Estos componentes se encuentran interconectados y deben interrelacionarse en la práctica, siendo parte de una misma estrategia de intervención; ello con el fin de generar una respuesta integral a los desafíos que presenta el trabajo en niñez con enfoque de derechos.

En términos concretos, es responsabilidad del coordinador/a, generar un diálogo permanente al interior del equipo que permita elaborar estrategias y acciones coordinadas, donde a través de las actividades de promoción de derechos se identifiquen situaciones de vulneración que viven niños y niñas, para luego ser atendidas en el componente de protección.

Asimismo, considerando aquellos niños/as atendidos en el componente de protección, incorporar dicha información para el complemento y/o actualización de su diagnóstico local, que permita focalizar las acciones de prevención y promoción del componente de gestión e impulsar y/o fortalecer acuerdos/protocolos de acción con otros actores intersectoriales.

También fomentar el trabajo comunitario - grupal en aquellos sectores de la/s comuna/s, donde se presentan vulneraciones de derecho recurrentes.

En este sentido y considerando la diversidad de profesiones y experticias del equipo OPD, es relevante que este último en su totalidad, conozca, aporte y participe activamente de las actividades comprometidas en la planificación del proyecto, evitando conformar equipos fragmentados desde el componente metodológico en el cual focalizan sus acciones.

Ambos componentes metodológicos apuntan hacia el **fortalecimiento y/o consolidación** de un Sistema Local de Protección de Derechos (SLPD), entendido este como un *"conjunto de comunicaciones, vínculos y acciones colaborativas, que sobre la base de la convención de los derechos del niño, se establecen entre actores comunitarios e institucionales públicos y privados, que trabajan en infancia, con el fin de garantizar la protección y promoción integral de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, en un territorio determinado, tendiendo a la consolidación y/o fortalecimiento del tema en el nivel local e impulsando la participación de los niños/as, sus familias y la comunidad"*<sup>37</sup>

Un Sistema Local de Protección de Derechos contempla una política local de infancia, desarrollo de redes, promoción del enfoque de derechos y la generación de un lenguaje común, participación infantil, familiar y comunitaria y promoción de las competencias parentales.

Importante es señalar que la instalación de un Sistema Local de Protección de Derechos es un proceso recursivo, en la medida en que ocurren dos fenómenos dialógicos: por un lado un SLPD contempla los cinco elementos antes señalados, pero además se establece en la medida que avanza el desarrollo y fortalecimiento de sus ámbitos constitutivos.

Un ejemplo de ello, es el de la Política Local de Infancia. En la medida que un SLPD la contempla como elemento constituyente, la Política debe tener como horizonte la **consolidación** de este Sistema Local de Protección de Derechos en el territorio.

### **7.1 Componente de Gestión intersectorial y articulación territorial para la protección y promoción de los derechos de la infancia**

El espacio comunal posee dimensiones de complejidad y dinamismo que están dadas por diversas variables, dentro de las que podemos mencionar su historia y cultura, las características del territorio, su economía, las configuraciones sociales y políticas, las que otorgan una identidad que presenta importantes desafíos para la traducción del modelo OPD a las particularidades de la/s comuna/s donde se implementa.

Si además consideramos la existencia de una pluralidad de programas, instituciones, actores y acciones que se ejecutan tanto desde la administración del gobierno local, como desde el nivel central y la sociedad civil, las articulaciones para lograr el desarrollo de un sistema local de

---

<sup>37</sup> Documento Sistemas Locales de Protección de Derechos de la Infancia-Adolescencia: Una Aproximación Conceptual y de Aplicación Práctica, Sename, s/f.

protección de derechos, evidencian la necesidad de un trabajo cuyos énfasis estén dados por aportar a la generación y/o fortalecimiento de un cambio paradigmático, donde se promuevan las condiciones para la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en el espacio local, favoreciendo una cultura de reconocimiento de los mismos.

En este marco, la Oficina de Protección de Derechos debe iniciar e irradiar las acciones que aporten al cambio cultural, desde el gobierno local, incorporando prioritariamente a los departamentos de Dirección de Desarrollo Comunitario (o desde dónde sea la dependencia de la OPD), salud y educación, para ir avanzando en la corresponsabilidad de los garantes de derechos del espacio local. También es deseable que de manera paralela, se realicen acciones que convoquen a los demás departamentos, con el fin que progresivamente, se sumen a esta perspectiva los demás departamentos, unidades y oficinas del municipio.

Frente a ello el desafío es “generar mallas programáticas articuladas evitando actividades aisladas e inconexas entre sí, cambios de práctica que se realicen en base a la gradualidad dando tiempo y espacio a la reflexividad de los actores al aprendizaje y a la retroalimentación entre los actores involucrados”<sup>38</sup>.

En este componente se espera el desarrollo, potenciación y/o fortalecimiento de los 5 ámbitos constituyentes del SLPD: Política local de infancia, desarrollo de redes, promoción del enfoque de derechos potenciando la generación de un lenguaje común, participación infantil, familiar y comunitaria y promoción de las competencias parentales.

### **7.1.1 Especificaciones para el desarrollo de los 5 ámbitos:**

**1. Política Local de Infancia:** Para el desarrollo e implementación de una Política Local de Infancia, es prioritario realizar acciones para informar, incentivar, construir, e implementarla participativamente teniendo como horizonte la consolidación de un Sistema Local de Protección de Derechos (SLPD), que garantice la co-responsabilización de los garantes ubicados en el territorio, que se operacionalice a través de un plan local y que se exprese en los instrumentos de gestión municipal<sup>39</sup>. Al respecto, una de las principales recomendaciones para la planificación de las políticas es que deben diseñarse y ejecutarse intersectorialmente, considerando que la articulación entre sectores permite compartir recursos y generar mejores soluciones.

Para la realización de una política local de infancia es necesario tomar en cuenta la ejecución de las siguientes acciones:

- a. Identificación y sensibilización de actores claves: para ello es necesario primero identificar qué actores del territorio, tanto municipales, como de la

---

<sup>38</sup> Propuesta recogida del “Informe Final: Sistematización de Prácticas Oficinas de Protección de Derechos”. Área Gestión Programática. Departamento de Protección de Derechos - Sename, (2011).

<sup>39</sup> En aquellos territorios en los cuales ya exista una política instalada y validada por distintos actores, es importante monitorear su implementación y desarrollo, a través de la promoción y ejecución de planes integrados de infancia u otros instrumentos, enmarcados en la política propuesta.

comunidad, son fundamentales para poder cumplir con el objetivo de generar una política local. Para ello pueden resultar de utilidad herramientas metodológicas como el mapa de actores o sociograma, que permite “señalar a las personas, grupos y organizaciones que pueden afectar o verse afectadas por su propuesta, para luego cualificarlas de acuerdo a características importantes, como pueden ser su poder en la toma de decisiones, su interés en la problemática, y la posición que podrían adoptar al respecto de su propuesta”<sup>40</sup>. Después de la identificación de actores es necesario generar estrategias dirigidas a cada actor para construir alianzas que permitan generar las condiciones para llevar a cabo el objetivo propuesto.

- b. Generar trabajo en red: la identificación de actores claves y su sensibilización deberá permitir la articulación de los grupos de interés para trabajar conjuntamente en la consecución del objetivo reconociendo que cada uno ellos tiene objetivos e intereses particulares.
- c. Realización y/o actualización de diagnóstico local de infancia: esta acción permitirá contar con información actualizada respecto a la situación de la niñez y la adolescencia de la comuna, siendo un insumo fundamental para la elaboración de una política local de infancia atingente a la realidad local. Así mismo, por su carácter participativo, permitirá sumar actores relevantes, tanto municipales como comunitarios, sensibilizándolos en el proceso respecto a la necesidad de generar acciones compartidas y concretas en relación a este tema. Primordial es la participación de niños, niñas y adolescentes, así como la difusión de los resultados obtenidos.
- d. Acciones de influencia<sup>41</sup>: esta acción es transversal y busca, a partir de los resultados obtenidos en el diagnóstico, generar las voluntades y compromisos necesarios para implementar acciones coordinadas e institucionalizadas en una política local que permitan enfrentar los desafíos identificados respecto a la situación de los niños y niñas de la comuna.
- e. Avanzar en sistemas de “registro único” a nivel local: Mediante la conciliación de estadísticas emanadas desde los distintos sectores que atienden niños, cruce de bases de datos de programas, por mencionar algunas.

Al dirigirse la política local de infancia a la consolidación de un Sistema Local de Protección de Derechos (SLPD) debe contemplar al menos, los 4 ámbitos que la constituyen (desarrollo de redes; promoción del enfoque de derechos potenciando la generación de un lenguaje común; participación infantil, familiar y comunitaria y promoción de las competencias parentales) continuando así en la lógica de que cada uno de ellos, se constituye en la incorporación y relación que establece con los demás ámbitos.

Se espera que la implementación de la política local de infancia sea objeto de seguimiento y monitoreo continuo por parte del equipo OPD, de manera que se puedan evaluar los alcances y dificultades en el logro de los objetivos y proponer acciones remediales en forma oportuna. En este

---

<sup>40</sup> Elementos para el mapeo de actores sociales y el diseño de estrategias para el desarrollo del plan de acción en Proyecto Ciudadano. s/a. <http://www.fundacionpresencia.com.co/media/Mapeo%20de%20actores%20sociales.pdf> Visitado el 17 de junio de 2010.

<sup>41</sup> También conocidas como acciones de advocacy o cabildeo y se refieren a estrategias utilizadas para influir en las políticas. La incidencia incluye no sólo la creación o reforma de políticas, sino también intenta asegurar la implementación efectiva o el cumplimiento de ellas. La incidencia política es un medio para un fin, es decir, una estrategia más para abordar los problemas que se quieren resolver.

sentido, contribuye disponer de una planificación estratégica o plan local de infancia, que permita definir y ordenar acciones las acciones de acuerdo a prioridades, co- responsabilizar a los garantes, retroalimentar las prácticas y evaluar la efectividad de las acciones, fortaleciendo así la instalación de Sistemas Locales de Protección de Derechos (SLPD).

**2. Fortalecimiento y potenciación de redes de trabajo:** implica potenciar el trabajo colaborativo entre diversos actores de un territorio, tanto intermediarios locales como representantes de organizaciones comunitarias, sobre la base de principios y objetivos claros y comunes, una planificación conjunta de acciones, que otorguen sustentabilidad a los lazos de cooperación existentes y fomenten la co-responsabilización de los garantes en el espacio local.

Es importante considerar la necesidad de generar estrategias de trabajo al interior de las redes, para ello es fundamental:

-Elaboración de planes estratégicos de trabajo: que permitan definir, a partir de un diagnóstico compartido, objetivos claros, acciones, responsabilidades de los distintos actores, mecanismos de coordinación así como sistemas de seguimiento y evaluación que permitan medir el resultado de la estrategia compartida. Este plan de trabajo debe contener a lo menos:

- a. Sensibilización de actores claves: implica generar acciones de influencia con el objetivo de avanzar en la co-responsabilización de los garantes ubicados en el territorio, principalmente aquellos vinculados al gobierno local.
- b. Elaboración de un protocolo de derivación: implica conocer las principales vulneraciones de derecho existentes en la o las comunas e identificar los recursos que se requieren para proteger y restituir dichos derechos, llegando a acuerdo con los distintos actores para generar flujos de derivación más eficaces. La implementación de los Protocolos debe ser monitoreado periódicamente, de manera que efectivamente se conviertan en un recurso que facilita la derivación. Es importante volver a enfatizar en la necesidad de derivación, ya que sólo el 7% de los casos ingresados a la OPD son derivados de forma asistida.
- c. Acciones de Promoción: implica planificar actividades de difusión de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en el espacio local, que visibilice tanto a la temática como a los actores partícipes de la red y que contemple la participación de niños, niñas y adolescentes. Es importante considerar en este punto la coherencia de estas acciones con la estrategia comunicacional de la OPD, debiendo retroalimentarse mutuamente.
- d. Gestiones en torno a una política local de infancia: significa generar acciones de apoyo a la elaboración de una política local de infancia realizada de forma participativa y que se exprese en instrumentos de gestión municipal.

**3. Promoción del enfoque de derechos y generación de un lenguaje común:** es importante que la OPD avance, junto con otros actores locales, en el manejo de conceptos comunes basados en la Convención de los Derechos del Niño/a, en el conocimiento de las lógicas discursivas y prácticas en torno a la infancia existentes en el territorio, en la definición de acciones que respondan a la perspectiva de derecho, entre otros aspectos.

Esto porque aún es posible identificar discursos que apuntan a la doctrina de la irregularidad social, que visibiliza a los niños, niñas y adolescentes como necesarios de intervenir para evitar que sean futuros delincuentes y no pensando que requieren del ejercicio de sus derechos hoy como ciudadanos presentes y dignos de contar con mejores oportunidades de desarrollo.

La elaboración de diagnósticos, el intercambio de información, la realización de cuentas públicas y el fomento de un lenguaje enmarcado en la Convención, es fundamental para transversalizar el enfoque de derechos en los actores del territorio, permitiendo aunar criterios de intervención y definir ámbitos de trabajo con vistas a generar prácticas comunes y compartidas, en las que se potencie el ejercicio de los derechos.

**4. Participación infantil, familiar y comunitaria:** La profundización de la democracia implica generar procesos participativos, donde los ciudadanos y ciudadanas se sientan incorporados al desarrollo de sus países. El caso de la participación de niños, niñas y adolescentes, presenta mayores desafíos ya que implica adultos dispuestos a generar espacios reales de escucha, horizontalidad en las relaciones y metodologías apropiadas.

La participación implica "reconocer a los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos, y además compromete su auto-reconocimiento como ciudadanos capaces de promover y exigir el cumplimiento de sus derechos...generando propuestas alternativas, participando en la toma de decisiones, ejerciendo control social, etc. El protagonismo de los niños, niñas y adolescentes supone el involucramiento de los adultos en un rol colaborativo"<sup>42</sup> Por su parte, Save The Children (2008) sostiene que hay que garantizar que la participación tenga las siguientes características:

- a. Ser verdadera y significativa
- b. Voluntaria y con consentimiento informativo
- c. No discriminatoria, inclusiva, igualitaria y equitativa
- d. Promotora de recreación, aprendizaje, seguridad y protección
- e. Realizable en ambientes adecuados y amistosos
- f. Transversalizar los procesos de toma de decisiones: diagnóstico, planeamiento, implementación, monitoreo y evaluación.

Para ello es fundamental generar ambientes de escucha, respeto y confianza y la utilización de metodologías motivadores, que favorezcan el encuentro tanto entre niños, niñas y adolescentes como con los adultos.

En el caso de las Oficinas de Protección de Derechos es necesario generar las siguientes acciones:

1. Identificación de actores: focalizar la intervención con ciertos grupos de niños, niñas y adolescentes de la comuna, como por ejemplo grupos organizados, escuelas, entre otros.
2. Realizar acciones en pos de constituir Consejos Consultivos de niños, niñas y adolescentes, representativos, articulando grupos ya existentes (juntas

---

<sup>42</sup> La participación de niños, niñas y adolescentes en las Américas. Instituto Interamericano del Niño, mayo 2010. Pag 44.

- de vecinos de niños/as, clubes juveniles, participantes de los proyectos de prevención comunitaria, entre otros) y/o levantando liderazgos en las escuelas y/o territorios.
3. Generar procesos de representación: a partir del desarrollo del proceso de intervención, que debe contemplar la promoción del derecho a la participación, generar procesos democráticos de elección de representantes (entre pares).
  4. Integrar a niños, niñas y adolescentes representantes a espacios de toma de decisión: redes comunales, concejo comunal, consultas municipales, elaboración de instrumentos de gestión municipal, elaboración de diagnóstico y política local de infancia, reuniones con autoridades locales, red de infancia, entre otros.
  5. Generar procesos de renovación de liderazgos.

También es importante potenciar espacios de encuentro y reflexión con las familias y la comunidad que permitan abordar la temática de infancia con enfoque de derecho, y generar las condiciones para que las propias familias y organizaciones comunitarias puedan elaborar y planificar acciones enmarcadas en la Convención de los Derechos del Niño, así como también opinar respecto del trabajo realizado por la OPD, como por ejemplo, cuentas públicas y evaluación de usuarios/as.

**5. Promoción de competencias parentales<sup>43</sup>:** *"Los buenos tratos son una necesidad básica de los seres humanos, los niños/as nacen inmaduros y por lo tanto su vida y desarrollo depende de las capacidades de sus padres o de otros cuidadores adultos (Barudy y Dantagnan, 2001)".*

La cita anterior, hace referencia a que niños y niñas poseen al nacer, una condición biológica que obliga a los adultos responsables de su cuidado, a desarrollar "competencias parentales". Dicho concepto es parte de lo que se ha llamado parentalidad social para diferenciarla de la parentalidad biológica, en el entendido que no siempre la capacidad de procrear implica la de ejercer cuidados.

Su adquisición es parte de procesos complejos donde se entremezclan las posibilidades personales innatas, marcadas por factores hereditarios, con los procesos de aprendizaje influidos por la cultura y las experiencias de buenos o malos tratos que cada padre o madre haya vivenciado en su historia familiar.

Barudy y Dantagnan (2001), señalan que las competencias parentales estarían compuestas por las **capacidades parentales fundamentales**, entendidas como el *conjunto de recursos emotivos, cognitivos y conductuales de las madres, padres y/o cuidadores, que les permiten vincularse adecuadamente con niños y niñas; proporcionarles una respuesta adecuada y pertinente a las necesidades que reporten*. Son las capacidades básicas para ejercer una parentalidad bientratante. También

---

<sup>43</sup> De acuerdo a lo que señala Jorge Barudy en su libro "Los Buenos tratos a la Infancia" (2005) se entenderá por Competencias Parentales las "capacidades prácticas de los padres, madres y/o adultos/as responsables para cuidar, proteger y educar a sus hijos e hijas, y asegurarles un desarrollo sano en un ambiente nutritivo. Investigaciones recientes nos muestran que los buenos tratos y la atención a las necesidades del desarrollo propias de la infancia y de la adolescencia protegen del stress, de las dificultades cotidianas y de los trastornos del desarrollo que eventualmente se pudieran presentar".

están compuestas por las **habilidades parentales**, comprendidas como la *plasticidad de los padres para dar una respuesta adecuada, singular y pertinente a las múltiples y cambiantes necesidades de sus hijos, acorde a sus fases de desarrollo*. Su puesta en práctica está orientada a satisfacer tres finalidades principales de la parentalidad social: la *función nutriente*, referida a proporcionar los aportes necesarios para asegurar la vida y crecimiento de los hijos, la *función socializadora*, consistente en contribuir a la construcción de un auto-concepto saludable y positivo en ellos y la *función educativa* referida a garantizarles experiencias relacionales modeladoras de una convivencia de buen trato en familia y sociedad, en un marco de respeto hacia sí mismos y los demás.

En el marco del desarrollo de sistemas locales de protección de derechos y el rol que posee la OPD, el fortalecimiento de las competencias parentales apunta por un lado, a prevenir vulneraciones de derecho en el seno familiar y por otro, incidir en aquellos adultos responsables y comunidad en general, respecto del ejercicio oportuno y adecuado de acciones protectoras hacia niños, niñas y adolescentes, en los diversos espacios en que se desenvuelven.

Así, el rol de las OPD corresponde a:

- Potenciar las habilidades parentales de madres, padres y/o adultos/as significativos/as de niños/as que han sido vulnerados en sus derechos.
- Contribuir a la promoción de competencias parentales entre los actores locales, especialmente en aquellos que trabajan en educación.
- Contribuir a la sensibilización y capacitación de los garantes de derechos comunales, respecto a las competencias parentales.

Todo ello con el fin de prevenir futuras vulneraciones de niños y niñas, traducibles en internaciones a residencias, vulnerando el derecho de vivir en familia.

Las acciones que se emprendan con este fin, son relevantes tanto para el componente "protección de derechos vulnerados" como para el componente de "gestión intersectorial y articulación territorial de actores".

## **7.2 Componente Protección de Derechos Vulnerados**

El Componente de Protección de Derechos apunta a brindar prioritariamente atención legal, psicológica y/o social a los niños, niñas y sus familias, que presentan una situación de vulneración de derechos y/o de exclusión social.

La evidencia indica que el modelo OPD recibe a niños, niñas y adolescentes que han sufrido vulneraciones de derecho asociadas a todos los niveles de complejidad (baja, mediana y alta)<sup>44</sup>, siendo una puerta de entrada al sistema de protección especial.

---

<sup>44</sup> La Complejidad corresponde a una manera de ordenar y categorizar las situaciones que se encuentran a la base de las vulneraciones de derecho que afectan a niños/as y adolescentes, conforme al nivel de especialización que se requiere para abordarlas. Por lo tanto, no tiene que ver con niveles de importancia, en términos que una vulneración con determinadas características sea más relevante que otra. Se clasifican en tres niveles: Baja complejidad, Mediana complejidad y Alta complejidad.

Es así como entre los años 2008 y 2010, de acuerdo a las causales de ingreso<sup>45</sup>, podemos observar que la mayor cantidad de casos ingresados a la OPD son de situaciones de vulneración de derechos de mediana complejidad (65%), seguida por las situaciones de vulneración de derechos de alta complejidad (20%) y, en último término, situaciones de vulneración de derecho de baja complejidad (1%), tal como se expresa en el siguiente cuadro:

Nivel de Complejidad	Número	%
Alta	11.948	20%
Mediana	38.121	65%
Baja	601	1%
Otra/NS/NR	8.096	14%
Total	58.766	100%

Respecto al nivel de demanda anteriormente señalado, ello corresponde al rol que ha desarrollado la OPD, en cuanto a referente territorial en el tema de niñez, acogiendo todas las solicitudes de atención, tanto de actores institucionales, como desde los propios involucrados (demanda espontánea de las familias y los propios niños/as). Es importante consignar que la OPD debe atender, en el Componente de Protección de Derechos, al 8% de su población convenida.

Dado lo anterior, es que la OPD ha desarrollado en sus intervenciones, acciones orientadas al abordaje de las vulneraciones de derechos, asociadas a los niveles de baja, mediana y alta complejidad.

Respecto a las vulneraciones de derechos asociadas a baja complejidad, éstas son entendidas como la presencia de situaciones y/o conductas que se constituyen en señales de alerta a considerar, pero que no provocan un daño evidente en niños/as y adolescentes en lo que al ejercicio de sus derechos se refiere.

Así mismo, por mediana complejidad entenderemos la presencia de situaciones y/o conductas que se constituyen en evidentes señales de alerta de cronificación de vulneraciones de derechos ya presentes, que provocan daño y/o amenazan los derechos de niños/as y adolescentes y que se manifiestan en diversos ámbitos de la vida de éstos ya sea a nivel personal, familiar y/o sociocomunitario.

Por último, por alta complejidad se entenderá la presencia de situaciones y/o conductas que provocan un grave daño a la integridad física y/o psicológica de niños/as y adolescentes.

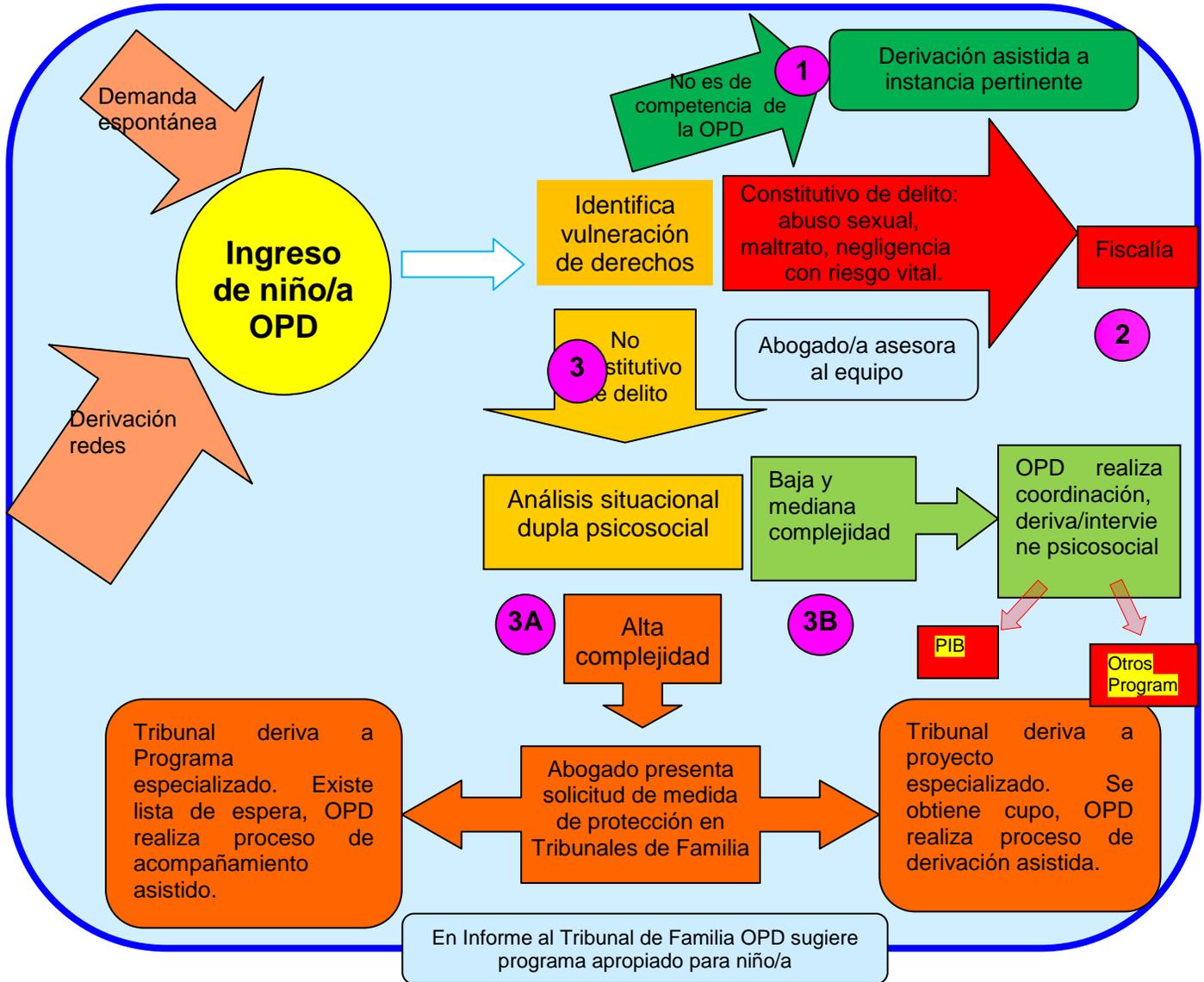
Debido a que la mayoría de las personas que reciben atención enmarcada en la protección de derechos, ingresa por demanda espontánea<sup>46</sup> y de manera individual, es importante visualizar la posibilidad de potenciar las

<sup>45</sup> Vigente en la Red Sename.

<sup>46</sup> Documento interno Boletín Estadístico, Deplae, Sename (2011).

intervenciones grupales con aquellos niños/as y familias que presentan motivos de consulta similares.

### 7.2.1. Flujograma intervención en Protección de Derechos de las OPD



La gráfica expuesta señala que las OPD reciben solicitudes de atención desde las redes y por demanda espontánea. En este marco, el rol de la OPD es indagar respecto si existe vulneración, con el fin de determinar el curso de acciones a seguir. En la medida en que se recopilen antecedentes, las situaciones a las que se enfrente el equipo y las acciones mínimas a realizar, son las siguientes:

- 1** 1. La situación recibida por la OPD, no es de su competencia, es decir, no existe vulneración de derechos o las temáticas no corresponden a niñez. En estas situaciones, se debe derivar a las instancias pertinentes.

**Si en la situación recibida por la OPD, se evidencia que existe vulneración de derechos, existen dos caminos:**

- 2** 2. La vulneración de derechos es constitutiva de delito: El/la coordinador/a de la OPD debe a realizar la denuncia en fiscalía. El equipo OPD debe gestionar, derivar e ingresar al niño/a al Programa especializado en reparación, Programa de Representación Jurídica (PRJ)<sup>47</sup>. Si no existe un cupo, la OPD realiza un proceso de acompañamiento asistido.

Por otro lado, si el/la abogado/a asume la curaduría del/la niño/a, conforme al artículo 19, inciso 3º de la Ley N° 19.968, está obligado a ejercer la ley penal como querellante ante el respectivo Tribunal de Garantía.

Si el Ministerio Público, no adopta medidas relativas a la protección del/la niño/a, o estas son tardías, el/la abogado/a debe solicitar al Tribunal de Familia correspondientes una medida cautelar para el/la niño/a.

- 3** 3. La vulneración de derechos, no es constitutiva de delito. Aquí el equipo debe realizar un análisis situacional /diagnóstico de la situación del niño/a que permita identificar la complejidad de las vulneraciones.

Para los casos asociados a una alta complejidad, el/la abogado/a presenta solicitud de medida de protección en Tribunales de Familia. En dicho Informe se deben consignar claramente, cuales son las alternativas que sugiere la OPD que apoyan mejor al niño/a para lograr la restitución del derecho vulnerado.

- 3A** 3.A Si corresponde a vulneraciones asociadas a alta complejidad, una vez judicializado el caso, la dupla psicosocial está obligada a acudir a la audiencia de juicio, defendiendo los antecedentes expuestos en el Informe confeccionado por la OPD y que se ha adjuntado a la solicitud de medida de protección.

En el caso que el Tribunal derive a un Programa reparatorio y exista una lista de espera, la OPD debe realizar un proceso de acompañamiento asistido. Por otro lado, si el Tribunal deriva a proyecto especializado obteniéndose cupo, la OPD realiza proceso de derivación asistida.

- 3B** 3.B En el caso de baja y mediana complejidad, la OPD deberá determinar según cada caso si realiza coordinación, derivación o una intervención psicosocial.

<sup>47</sup> PRJ, existen en las regiones Metropolitana, Bío Bío y Los Lagos.

Respecto de la existencia de homicidios del tipo parricidios consumados o frustrados y femicidios en los mismo términos, en la/s comuna/s de cobertura de la OPD, el equipo técnico debe pesquisar si existen víctimas colaterales (niños/as y/o adolescentes) y evaluar la situación de los mismos, emitiendo un informe. Para ello se sugiere utilizar el Formato Informe descripción de vulneración de derechos – (Anexo N°5 Memo N°080 8.10.10).

En el caso que el homicidio /parricidio/femicidio haya ocurrido en otra comuna, pero los/as niños/as víctimas colaterales son residentes de la comuna que cubre la OPD, se debe seguir el mismo procedimiento señalado anteriormente.

En un período de máximo 5 días hábiles, la OPD debe:

- a) Contactar un adulto responsable y/o significativo.
- b) Elaborar Informe respecto de la situación en que se encuentran los niños/as y/o adolescentes. Dicho Informe debe ser enviado a coordinador/a Uprode respectivo/a y al programa al que será derivado el/la niños/a, todo ello con el fin de activar el circuito proteccional a favor de niños, niñas y adolescentes víctimas colaterales.
- c) Evaluar (equipo técnico OPD, adulto responsable u otra instancia involucrada), la opción de recibir algún tipo de apoyo psicosocial y/o jurídico, determinando así el programa más pertinente para ello y estableciendo las coordinaciones necesarias con las instituciones que integran la Red de Asistencia a Víctimas (RAV).

Para el desarrollo de estas acciones, se sugiere revisar “Protocolo intersectorial de atención a víctimas de Femicidio” (editada por Carabineros de Chile, Sernam, Sename y Ministerio del Interior). Finalmente, todas las acciones realizadas deben ser ingresadas a Senainfo.

Para el desarrollo de estas acciones, se sugiere revisar “Protocolo intersectorial de atención a víctimas de Femicidio” (editada por Carabineros de Chile, Sernam, Sename y Ministerio del Interior).

Finalmente, todas las acciones realizadas deben ser ingresadas a Senainfo. Por otro lado y respecto de aquellos a niños, niñas y adolescentes encontrado en algunas de las peores formas de trabajo infantil, por organismos partes del Sistema de Registro y derivados por las direcciones regionales de Sename, serán los equipos OPD lo encargados de contactar a las familias de los niños, niñas y adolescentes dentro de los quince días siguientes. Los equipos técnicos evaluarán la situación de vulneración en que se encuentren, definiendo un plan de intervención psicosocial y/o judicial, incluida la derivación a un programa especializado, como PIE o ESCI, cuando la situación de peor forma asociada, o no, a otras vulneraciones, sean valoradas como de alta complejidad.

La intervención específica deberá apuntar, prioritariamente, a la retención y/o reinserción educativa y al progresivo retiro de la actividad laboral, fortaleciendo el trabajo de las redes de apoyo a la familia y al niño/a o

adolescente, no obstante, las acciones que se estimen realizar respecto de otras vulneraciones identificadas.

Una vez realizado el primer abordaje, la OPD informará los resultados a la Dirección Regional correspondiente, en el formato enviado por ésta.

### **7.2.2 Momentos de la intervención:**

Para todo/a niños/a ingresado en el componente de Protección de Derechos, el procedimiento en acciones específicas que deben realizar los equipos es el siguiente, considerando las especificaciones antes señaladas en el flujograma.

Se debe realizar al menos 5 momentos de intervención:

- a. Acogida:** la realiza el o la profesional o técnico/a respectivo/a, quien en un primer momento recibe las consultas y requerimientos solicitados a la OPD, además de registrar los antecedentes generales del niño/a y del o la acompañante. Con esta información, se determina si la consulta es de competencia de la OPD. De ser así, se pasa al momento de análisis situacional; de lo contrario, se deriva asistidamente de acuerdo a los Protocolos respectivos a la red de servicios y/o organizaciones públicas, privadas o comunitarias, que puedan responder a la demanda realizada, y que previamente han sido sensibilizados y comprometidos por la OPD para otorgar una adecuada atención.

**Al determinarse que el niño/a es sujeto de atención de la OPD y ha sido derivado para la realización del análisis situacional, deberá primeramente, identificar si el niño/a está ingresado en SENAINFO, cuál ha sido su recorrido en la oferta programática de la red Sename y si no está ingresado, efectuar su respectivo ingreso.**

- b. Análisis Situacional:** tiene como objetivo determinar el o los derechos vulnerados, el grado de la vulneración, el nivel de riesgo en que se encuentra el niño/a, la identificación de sus necesidades diferenciadas por género, así como de los recursos con los que se cuenta para superar la vulneración de derechos (puede ser a nivel individual, familiar y de contexto), para definir las acciones a seguir, sean éstas una atención por parte de la OPD o la derivación a un organismo especializado de la red, tanto sectorial como del Sename. Cuando se detecte una situación de vulneración constitutiva de delito, se deberán realizar las acciones tendientes a interrumpir dicha situación y a gestionar las medidas legales pertinentes, poniendo a disposición de los tribunales los antecedentes correspondientes, como también dar el máximo de información a los adultos responsables del proceso que vivirán, así como la sintomatología asociada y las acciones que deben realizar con el niño o niña.

Las acciones para lograr el análisis situacional involucran entrevistas con el niño/a, adulto/s responsable/s, adulto significativo, visitas domiciliarias o las que se estimen pertinentes dependiendo de la complejidad de la situación. **Esta etapa debe tener un promedio de duración de dos meses.**

**c. Elaboración y Desarrollo del plan de intervención familiar y comunitario:** si en el análisis se determina que la situación puede ser resuelta en la OPD en un período de 3 meses, promedio, en una acción conjunta con otros actores locales<sup>48</sup>, o a través de una derivación a organismos especializados, se elabora un plan de intervención que contemple, por lo menos, una síntesis de la evaluación de la vulneración, los objetivos, las acciones a desarrollar con el niño/a, la familia, la comunidad o los actores locales correspondientes, la identificación de los profesionales del equipo que intervienen y los recursos externos que necesitan, el tiempo estimado y los/as responsables.

El plan de intervención debe ser elaborado, conjuntamente, con el niño/a y/o adolescente, con la familia y/o con los actores involucrados.

Dentro de las metodologías sugeridas, se espera el desarrollo de trabajo grupal con el fin de generar aprendizajes colectivos y entrenar a las familias, adultos responsables y niños/as y adolescentes en fortalecer sus recursos y utilizar sus redes como soporte, compartiendo espacios comunes de trabajo.

En caso de que la situación se derive asistidamente a otro organismo competente, es necesario remitir todos los antecedentes contenidos en la respectiva ficha de derivación, adicionando copia o fotocopia de aquellos documentos necesarios para una acertada intervención de la entidad que reciba al niño/a y su familia. Asimismo, se pondrá a disposición del organismo público o privado la información acerca del estado de tramitación de la causa, si procediere. El o la profesional deberá contactarse con la entidad pertinente y verificar tanto la vigencia del servicio requerido, como el cupo solicitado. Para ello, deberá establecer una relación directa con el o la profesional de la institución a la que se deriva, para cumplir con los procedimientos administrativos de ésta y aportar todos los antecedentes que sean útiles para la intervención.

Si la situación derivada corresponde a una grave vulneración de derecho, se recomienda realizar una entrevista "puente" entre el niño/a, su familia, el o la profesional OPD y el equipo de la instancia que se encargará de intervenir.

**d. Seguimiento:** se espera realizar un acompañamiento, tanto a los niños/as y sus familias que han sido derivados a otros organismos, como a aquellos/as que han sido atendidos por la OPD directamente. Preferentemente se debe realizar este monitoreo a todos los niños/as atendidos/as, sin embargo y considerando la carga de trabajo, se podrán seleccionar aquellas situaciones que presenten vulneraciones de derechos asociadas a situaciones de mayor complejidad, las que necesariamente requieren de un acompañamiento más cercano que **podrá durar aproximadamente 3 meses.**

---

<sup>48</sup> Al respecto se sugiere revisar convenios de colaboración intersectorial que pueden adaptarse al ámbito local. Ver [www.sename.cl](http://www.sename.cl)

- e. Egreso:** se refiere a aquellos niños, niñas y/o adolescentes que fueron efectivamente derivados, o cumplieron los objetivos propuestos en el plan de intervención familiar y comunitario, en el caso de que se hayan resuelto directamente en la OPD. En el minuto en que se determina el egreso, es importante realizar un cierre con el niño/a, la familia y otros actores que hayan estado involucrados, en donde se expliciten los avances, las dificultades y los temas a fortalecer, además de recoger los aprendizajes, percepciones de la familia y los niños/as durante el proceso.

**En aquellos casos en que un niño/a o adolescente lleve 3 meses ingresado/a a la OPD y no se haya realizado ningún contacto con el/ella, su familia o adulto significativo, o bien éstos han sido fallidos, pero que de acuerdo a antecedentes recopilados a través de otras fuentes se puede constatar que hay condiciones mínimas de protección, deberá discutirse la situación con el/la supervisor/a respectivo/a.**

Las acciones relativas al Plan de Intervención del niño/a ingresado a SENAINFO, deben ser actualizadas de manera periódica en dicho sistema. Además la OPD debe contar con los respectivos respaldos impresos en las carpetas, correspondientes a las acciones realizadas.

### 7.2.3 Acompañamiento asistido

En el caso de que ingresen a la OPD, niños/as que han sufrido vulneraciones de derecho asociadas a **alta** complejidad (expuestas en el flujograma en los puntos 2 y 3<sup>a</sup>), las acciones a desarrollar corresponden a los siguientes momentos de intervención:

- 1. Equipo OPD solicita información en el proceso de acogida:** es necesario que en el primer contacto con el niño/a y su familia o adultos responsables, se identifiquen claramente personas de la red extensa que puedan servir de red de apoyo (contar con teléfonos, domicilio residencia o trabajo, por ejemplo), sobre todo en los casos donde se haga necesario disponer de medidas cautelares.
- 2. Equipo OPD entrega información a la familia:** dadas las características de las vulneraciones, además de los procedimientos correspondientes, es de alto impacto la información que se les dé a los adultos responsables con el fin de poder apoyar mejor al niño/a, reafirmar a los adultos en su rol protector y apoyarles en el manejo de su propia ansiedad respecto a experiencia vivida y los posteriores procesos involucrados.

En este marco la información imprescindible que debe otorgar la OPD, corresponde a:

- a) **Psicosocial:** entregar información clara y precisa, que les permita a los adultos responsables, manejar diversas variables de la situación, mientras que el niño o niña recibe atención terapéutica. Por ejemplo, describir posibles sintomatología que podrían presentar los/as niños/as, mitos relativos a la experiencia sufrida, por mencionar algunos, aportando a centrar a la familia en las

necesidades del niño o niña, descentrándola de sus propios procesos de dolor y culpa.

- b) **Jurídica:** informar a la familia respecto al proceso judicial, especialmente en lo referido a los tiempos que implican denuncias de este tipo, las acciones en las que se verán involucrados/as, por señalar algunos aspectos.

**3. Apoyo en la realización de la denuncia respectiva:** Acompañar a la familia a realizar la denuncia en la Fiscalía, si la vulneración es constitutiva de delito y a Tribunales de Familia cuando es necesaria la interposición de una medida de protección y/o cautelar. Si la familia no realiza la denuncia, debe ser realizada por la OPD. Entre la primera atención y la denuncia no debe pasar más de 24 horas.

**4. Acompañamiento:** se espera que la OPD acompañe a la víctima y su familia a las primeras gestiones de tipo judicial.

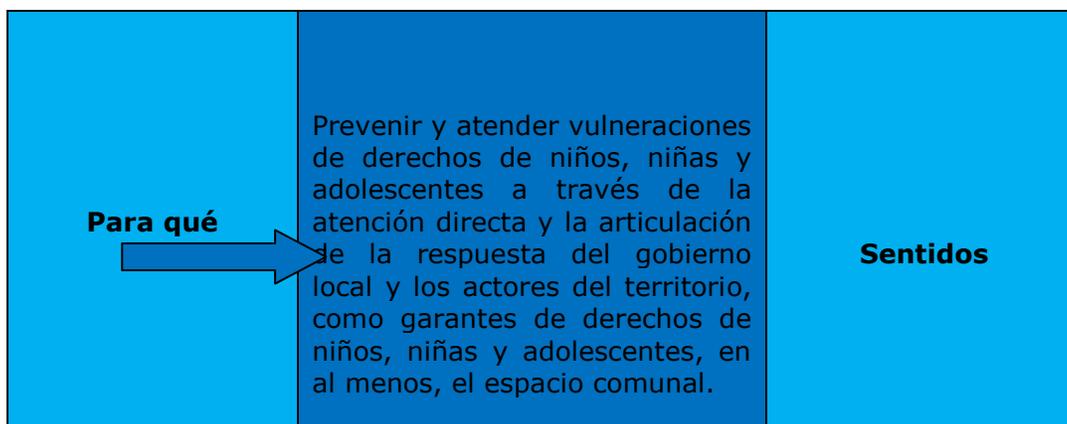
**5. Acciones de Acompañamiento:**

- a) Mantener contacto periódico con la escuela.
- b) Realizar visitas domiciliarias sin aviso para monitorear cumplimiento de medidas cautelares.
- c) Asistir a las audiencias
- d) Coordinación con fiscalía
- e) Coordinación con otros programas Sename: DAM y Maltrato.
- f) Mantener carpeta con información del/a niño/a actualizada con las acciones realizadas.

**VIII. Inserción Territorial del Modelo OPD**

**1. Horizonte, estrategia y sentidos:**

<b>Hacia donde</b> 	<b>Sistemas Locales de Protección de Derechos</b>	<b>Horizonte</b>
<b>Cómo</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de una política local</li> <li>- Fortalecimiento de las competencias parentales</li> <li>- Desarrollo de redes</li> <li>- Participación de niños, niñas y adolescentes</li> <li>- Promoción del enfoque de derechos y lenguaje común</li> <li>- Atención directa en los casos de vulneración</li> </ul>	<b>Estrategia</b>

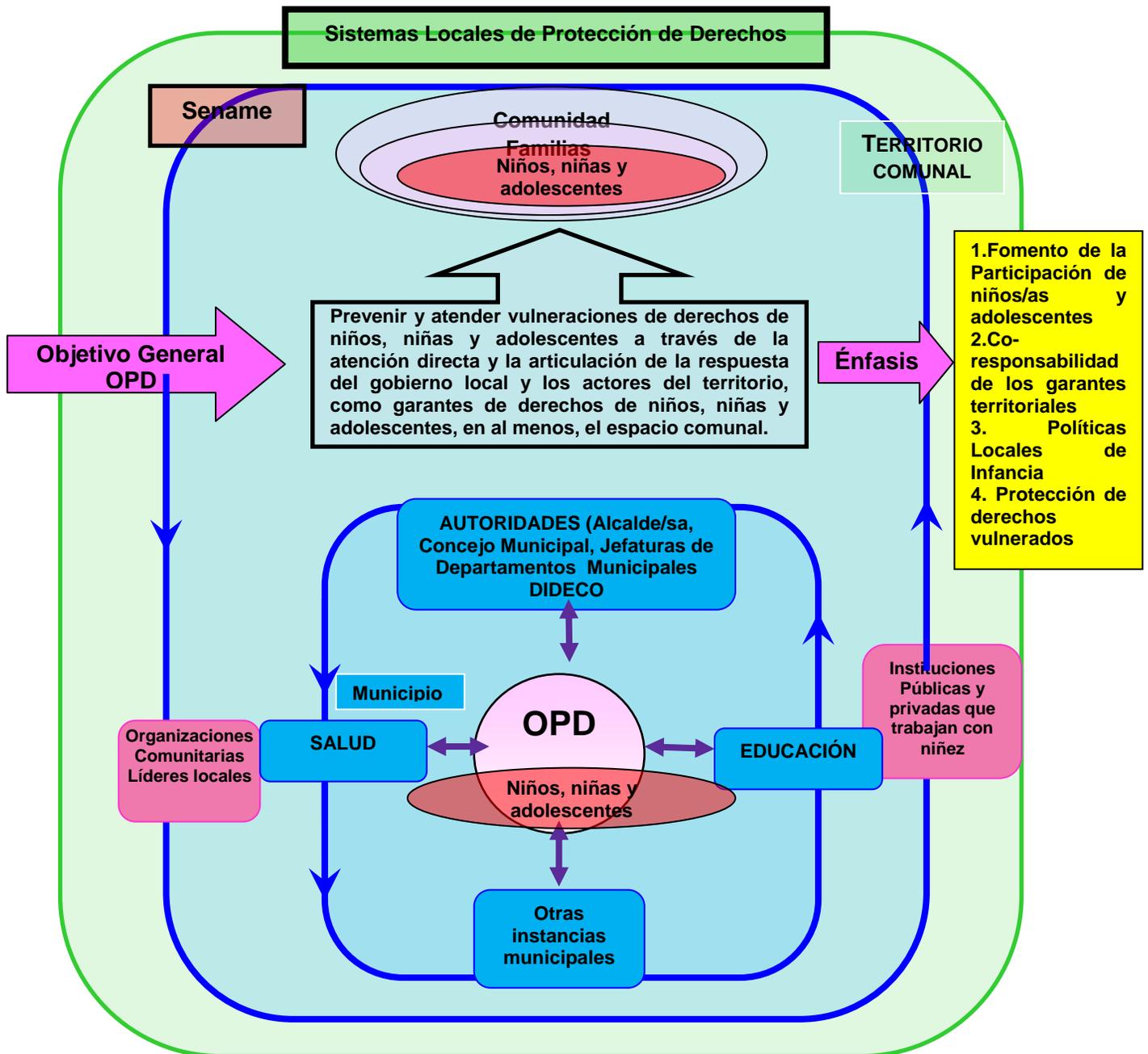


Respecto a la Inserción Territorial a la que apunta el Modelo OPD, es relevante señalar que los equipos de trabajo deben considerar que el Horizonte de las OPD, es decir, hacia dónde apunta el trabajo que ellos realizan de manera cotidiana, es “facilitar el desarrollo institucional de sistemas locales de protección de derechos de la infancia y adolescencia, en un territorio determinado, abarcando, al menos, el espacio comunal”. Las estrategias que se llevarán a cabo, para llegar a ese horizonte, corresponden a:

- Implementación de una política local
- Fortalecimiento de las competencias parentales
- Desarrollo de redes
- Participación de niños, niñas y adolescentes
- Promoción del enfoque de derechos y lenguaje común
- Atención directa en los casos de vulneración

Dichas estrategias, que corresponden a los objetivos específicos, apuntan a generar un impacto que trasciende el día a día y que busca resolver el “para qué” de la existencia de la OPD y que corresponde a “Prevenir y atender vulneraciones de derechos de niños, niñas y adolescentes a través de la atención directa y la articulación de la respuesta del gobierno local y los actores del territorio, como garantes de derechos de niños, niñas y adolescentes, en al menos, el espacio comunal”, objetivo general de las Oficinas.

## 2. Gráfica instalación del Modelo OPD a nivel Territorial:



Con el fin de poder graficar ciertos énfasis de la modalidad, en el presente modelo se expone tanto al centro del territorio comunal, como al centro de la OPD a niños y niñas, emergiendo la OPD como actor clave dentro del municipio, particularmente en la gestión municipal en materia de infancia. Ello dado que corresponde a la OPD ser el referente en niñez ante el gobierno local, interlocutando con las autoridades comunales, principalmente con el/la Alcalde/sa, Concejo Municipal, las Jefaturas de Departamentos, Oficinas o Unidades municipales y articulando la respuesta del gobierno local en la materia. En tanto, los departamentos que deben ser prioridad para el logro de los objetivos de la OPD, son los sectores estratégicos de salud, educación, así como Dideco y/o Dideso. Así se ve que el primer círculo que une las dependencias municipales, apunta a la interrelación que éstas establecen entre sí y con la OPD. En el marco que rodea el espacio municipal, se expone las organizaciones de la sociedad civil tanto desde la comunidad organizada, como desde aquellas instituciones, ONG u otras que se trabajan con niñez, tanto en programas financiados por el Estado, como aquellas privadas.

En la parte superior del modelo, se observa el objetivo general de la OPD el que tiene como horizonte el desarrollo de Sistemas Locales de Protección de Derechos, los que deben considerar como énfasis para este período de ejecución, los siguientes lineamientos:

- 1. Fomento de la Participación de niños, niñas y adolescentes**
- 2. Co-responsabilización de los garantes de derechos ubicados en el territorio**
- 3. Elaboración e implementación de Políticas Locales de Infancia**
- 4. Protección de derechos vulnerados**

Dichos énfasis se desprenden de la misma composición de los SLPD. Finalmente, el sujeto al que apunta el objetivo de la OPD son los niños, niñas y adolescentes, quienes están insertos en medios familiares y comunitarios que también serán permeados por las acciones de la Oficinas.

## **IX. Evaluación participativa de resultados**

La evaluación de resultados, consiste en analizar en conjunto con los sujetos participantes (niños/as, adolescentes, familias, organizaciones de bases, municipio, instituciones pública y privadas, entre otras) el desempeño del plan de trabajo de cada año, sus principales resultados, obstáculos y desafíos. Junto con ello es importante que el equipo desarrolle indicadores y mecanismos que permitan definir los avances en materia de promoción de los derechos de infancia y adolescencia. Para ello, es relevante contar con una línea base en la planificación, que debe realizarse el primer año de ejecución del proyecto, para luego poder comparar los avances obtenidos tras tres años de implementación.

## **X. Sobre el Equipo de Trabajo**

### **10.1. Perfil Profesional**

Se requiere equipo técnico con competencias en:

- Políticas públicas, planificación social, diseño y ejecución de proyectos sociales
- Conocimiento sobre gestión municipal
- Conocimiento de Enfoque de derecho
- Enfoque intercultural
- Enfoque de género
- Conocimiento y habilidades avanzadas en el manejo de office, particularmente en los formatos Word, Excel, Power point, entre otros.

Con experiencia y habilidades para:

- Trabajar en equipo
- Trabajar con niños, niñas y adolescentes
- Desarrollar metodologías participativas y/o desde la educación popular
- Trabajar con agentes comunitarios
- Desarrollar trabajo con énfasis preventivos y promocionales del enfoque de derechos
- Aportar al fortalecimiento del tejido social
- Efectuar capacitaciones a agentes de la comunidad, organizaciones sociales e instituciones
- Planificar y desarrollar estrategias comunicacionales, enmarcadas en el accionar del proyecto.

## **10.2 Conformación y Composición de Equipos**

Dada las exigencias de la OPD se espera contar con un equipo técnico capaz de realizar, tanto tareas de intervención directa en el ámbito de la protección de derechos, como de generar condiciones para la promoción y protección de los derechos infanto-juveniles en el espacio local, favoreciendo una cultura de reconocimiento de los mismos.

La OPD dispondrá de un equipo básico para realizar su labor, el cual podrá variar en el número de integrantes y jornada de trabajo en razón de las características del territorio que abarca y la disponibilidad de recursos profesionales del Municipio.

### **- Coordinador/a:**

El rol del/a Coordinador/a es clave en la OPD ya que debe articular voluntades y traducirlas en acciones coordinadas y concretas a favor de la niñez. En este marco, cumple el rol de asesor de las autoridades locales en los temas afines<sup>49</sup>, reforzando/ generando las voluntades que permitirán apuntar al desarrollo efectivo de sistemas locales de derechos.

Un hito inicial de trabajo, (que debe ser implementado como una práctica al menos bi – anual), son la gestión de reuniones entre la máxima autoridad comunal/Concejo Municipal y el/la coordinador/a OPD, con el fin de entregar información relativa tanto a la planificación de la OPD, como a la situación de la niñez a nivel comunal, así como sensibilizar a las

---

<sup>49</sup> Propuesta recogida del “Informe Final: Sistematización de Prácticas Oficinas de Protección de Derechos”. Área Gestión Programática. Departamento de Protección de Derechos - Sename, (2011).

autoridades respecto a las necesidades y recursos con los que cuenta la comuna, y los posibles remediales a implementar<sup>50</sup>.

Acerca de a las acciones relacionadas con Sename, se espera que los/as coordinadores/as promuevan las instancias para encuentros entre las autoridades comunales y la Dirección Regional (en la figura de su autoridad máxima)<sup>51</sup>.

Respecto del trabajo con el equipo, es responsabilidad del coordinador/a, generar un diálogo permanente al interior del grupo de trabajo que permita elaborar estrategias y acciones coordinadas entre el componente de protección de derechos y el de gestión intersectorial, donde a través de las actividades de promoción de derechos se identifiquen situaciones de vulneración que viven niños y niñas, para luego ser atendidas en el componente de protección. Así mismo, considerando aquellos niños/as atendidos en el componente de protección, incorporar dicha información para el complemento y/o actualización de su diagnóstico local, que permita focalizar las acciones de prevención y promoción del componente de gestión e impulsar y/o fortalecer acuerdos/protocolos de acción con otros actores intersectoriales.

En este sentido es clave señalar que el coordinador/a es el responsable del manejo de la gestión del proyecto tanto técnica, administrativa como financiera.

El perfil del coordinador/a de la OPD corresponde a un profesional del área de las ciencias sociales que posea:

- Capacidad de liderazgo, conocimientos y habilidades para conducir equipos de trabajo interdisciplinarios y para generar un clima organizacional adecuado.
- Conocimiento y experiencia en trabajo intersectorial.
- Habilidades para promover acciones con actores municipales y territoriales diversos, incentivando la colaboración y complementariedad.
- El/la profesional deberá promover en el equipo de trabajo, una mirada de gestión territorial.
- Debe contar con jornada laboral completa para su cargo en la OPD.

- **Trabajador/a o Asistente Social:**

- Debe poseer una alta motivación para el trabajo en el área.
- Con conocimiento y experiencia en niñez, tanto en graves vulneraciones de derecho (maltrato infantil, abuso sexual), como en la promoción y prevención de dichas vulneraciones a través de un trabajo intersectorial y comunitario.
- Con habilidades para la resolución de conflictos e intervención en crisis.
- Con capacidad para trabajar interdisciplinariamente, con una mirada integral.

---

<sup>50</sup> Estas reuniones se enmarcan en la gestión del proyecto, y tienen como objetivo fortalecer las voluntades políticas para avanzar en el fortalecimiento de los derechos de niños, niñas y adolescentes. Si bien corresponden a encuentros con las autoridades, no deben confundirse con aquellos espacios de trabajo entre la autoridad y niños y niñas (Resultado Esperado N°4, del Objetivo Específico N°3).

<sup>51</sup> Propuesta recogida del "Informe Final: Sistematización de Prácticas Oficinas de Protección de Derechos". Área Gestión Programática. Departamento de Protección de Derechos - Sename, (2011).

- **Psicólogo/a:**

- Debe poseer una alta motivación para el trabajo en el área.
- Conocimiento y experiencia en niñez, tanto en graves vulneraciones de derecho (maltrato infantil, abuso sexual), como en la promoción y prevención de dichas vulneraciones. Por lo tanto deberá manejar los ámbitos clínico y comunitario.
- Con habilidades para la resolución de conflictos e intervención en crisis.
- Con capacidad para trabajar interdisciplinariamente, con una mirada integral.

- **Abogado/a:**

- Debe poseer una alta motivación para el trabajo en el área.
- Con experiencia en el trabajo con infancia, especialmente en vulneraciones graves de derechos (maltrato grave, abuso sexual).
- Capacidad para promover acciones de protección y promoción de los derechos infanto-juveniles en el territorio.
- Con conocimientos y manejo, de al menos, los siguientes marcos legales (tanto sus principios como su estructura):
  - Convención de los Derechos del Niño y sus protocolos
  - Ley de Tribunales de Familia N° (19.968)
  - Ley de Menores
  - Ley Violencia Intrafamiliar (N° 20.066)
  - Ley que tipifica los delitos de tráfico ilícito de migrantes y trata de personas y establece normas para su persecución y mas efectiva persecución criminal (N° 20.507)
- Código Penal
- Código Procesal Penal
- Leyes N°20.032 y N° 20.084
- Leyes orgánicas de Sename y Municipalidades
- Derecho de Familia
- Derecho Penal
- Convención de la Haya

Las horas profesionales de los/las abogados/as deberán ser acordes con la población convenida y con la demanda prevista por la OPD, en su territorio.

- **Educador/a social o profesor especializado:**

Con experiencia en el área de niñez, habilidades para la animación sociocultural, gestión de redes, creación de espacios educativos y de encuentro entre los actores locales y capacidad para trabajar en un equipo interdisciplinario de manera integral.

- **Comunicador/a sociales/audiovisuales, periodistas o relacionadores/as públicos:**

Con conocimiento y experiencia relativa a estrategias comunicacionales y experiencia en acciones de comunicación masiva.

- **Otros/as profesionales:** también se podrán integrar al equipo de trabajo, aquellos/as profesionales que cuenten con conocimientos y experiencia en la temática de infancia con enfoque de derecho y con las habilidades mencionadas anteriormente. Por ejemplo, sociólogos/as, antropólogos/as, psicopedagogos/as, orientadores/as familiares, profesores/as, profesionales de la salud u otros, que tengan las habilidades

y conocimientos necesarios para poder desempeñarse en ambos componentes, sobre todo el relacionado con gestión intersectorial y articulación territorial.

- **Personal administrativo:** Toda OPD, deberá contar con un/a secretaria/o a tiempo completo, cuyo perfil debe ser coherente con el tipo de tarea que se espera realice una OPD, es decir, debe poseer habilidades para trabajar en equipos multidisciplinarios, sensibilidad para trabajar con infanto-adolescentes vulnerados en sus derechos y con sus familias. Al mismo tiempo, se deberá contar con horas de trabajo a definir en cada OPD, de una/o administrador contable.

Es relevante que tanto el o la coordinador/a, como el equipo profesional y técnico del proyecto conozcan el contenido de la propuesta presentada a esta licitación -de ser adjudicada- y estén al tanto de los lineamientos técnicos establecidos por Sename. Lo anterior, con el objetivo de que se reconozcan las metas y actividades comprometidas, las estrategias formuladas y las observaciones realizadas por Sename durante la evaluación ex - ante, si las hubiera, incorporando los acuerdos operativos si procede.

- **Voluntariados y estudiantes en práctica:** En el marco que la propuesta considere pertinente incorporar, además del equipo solicitado, personas que trabajen no remuneradamente (voluntarios/as) y estudiantes en práctica, es necesario que se realice un proceso de selección de modo de asegurar que tengan la idoneidad necesaria para vincularse con población infanto-adolescente, además de adecuados conocimientos y habilidades en torno a las disciplinas en las cuales se encuentren realizando sus prácticas profesionales o técnicas.

Por lo tanto, en la formulación del proyecto se deberá explicitar los mecanismos de selección de estas personas, su formación y funciones. Adjuntar currículum vitae tipo para cada voluntario/a y estudiante en práctica. Si se incorporan en el transcurso de la ejecución del proyecto, los antecedentes mencionados deben ser presentados al supervisor/a técnico respectivo.

Para todas las personas que integren el equipo, se enfatiza en:

- La relevancia de contar con la experiencia mixta entre intervención y/o atención de casos y acciones del tipo comunitario.
- Capacidad y motivación para el trabajo en equipos interdisciplinarios, aportando desde su disciplina profesional al trabajo directo con niños, niñas y adolescentes, y además, a la gestión del proyecto.
- Poseer habilidades comunicacionales en pos del desarrollo del trabajo interdisciplinario y de las adecuadas relaciones interpersonales entre los/as integrantes del equipo.
- Propositividad de soluciones frente a las dificultades que emerjan del trabajo.
- Responsabilidad y Probidad.
-

### **10.3 Relación contractual**

Si bien el SENAME no puede intervenir en materias de orden laboral ni relativas a la relación contractual establecida entre los colaboradores acreditados y sus trabajadores, se espera que como una buena práctica laboral se propenda a la estabilidad laboral del recurso humano, considerando que el desarrollo vincular con los/as usuarios/as es de alto impacto en la intervención.

### **10.4 Autocuidado**

Considerando el trabajo que desarrollan los equipos OPD, es importante incorporar a la planificación del proyecto, estrategias que favorezcan el autocuidado de quienes integran el equipo. Ello con el fin de prevenir la ocurrencia de procesos de burnt out, aportar a un clima laboral positivo y generar espacios protegidos para el desarrollo profesional.

### **10.5 Capacitación**

Es considerado apropiado para el desarrollo del proyecto, aquellas actividades que promuevan procesos tanto de capacitación interna de los integrantes del equipo (donde los propios profesionales comparten sus conocimientos), como de capacitaciones certificadas por instituciones que posean el bagaje académico en temáticas relativas a los objetivos de la OPD y que permitan al equipo, contar con conocimientos actualizados y pertinentes a las intervenciones que realizan.

## **XI. Sobre el Presupuesto**

Para efectos del financiamiento del proyecto, se requiere que el Municipio a lo menos destine y mantenga un aporte no inferior al 25% del costo total anual de la OPD. Este aporte puede corresponder a recursos humanos, infraestructura, equipamiento, movilización, materiales de oficina, entre otros.

Se deberá explicitar el aporte que realizará el Municipio para el buen funcionamiento de la OPD.

## **XII. Sobre los Recursos Materiales**

### **12.1. Respetto del inmueble de funcionamiento**

El inmueble debe estar ubicado preferentemente en un lugar céntrico y distinto del municipio cabecera, caracterizado con la imagen visual corporativa de las OPD.

Dicho inmueble incluirá, a lo menos:

- c) Número de oficinas acordes a la cantidad de profesionales y técnicos/as que trabajen en la OPD. Estas oficinas deberán ser equipadas con escritorios, sillas, computadores, estante para guardar materiales, espacios, ornamentación y mobiliario adecuado para el trabajo que realiza el equipo.
- d) Al menos una sala amplia para la realización de charlas, talleres u otras actividades, decoradas especialmente para niños, niñas y adolescentes, con mobiliario acorde.

- e) Sala de espera confortable y con espacio y mobiliario adecuado para niños, niñas, sus familias y otros actores de la comunidad.
- f) Baño para adultos/as y otro para niños/as, acorde, este último, a las características de la población infantil. Además, del baño para el equipo de trabajo.
- g) El inmueble deberá contar con las certificaciones de seguridad e higiene al día, otorgadas por el organismo legal pertinente.
  - Stock de materiales de oficina.
  - Materiales didácticos y juegos educativos diferenciados para adultos, niños/as y adolescentes. Si no está disponible, el equipo deberá tener la disposición de crearlo.
  - Televisor de 22 o 24 pulgadas.
  - DVD.

### **12.2 Respetto del equipamiento**

Se requiere la presencia de computadores con las siguientes características:

- Procesador Intel Pentium Dual Core E5400 a 2.7 GHZ, o equivalente, capacidad de disco duro no inferior a 320 GB, memoria RAM mínimo de 2 GB, Unidad DVD-RW, tarjeta de red Fast Ethernet 10/100/1000 Mbps, deseable conectividad inalámbrica.
- Impresora.
- Sistema Operativo Microsoft Windows 7 Profesional en español, Microsoft Office Profesional 2007(Access incluido). Navegador Internet Explorer 7.0 o superior, Solución Antivirus, Visualizador de archivos PDF.
- Conexión a Internet: ADSL mínima de 1024 Kbps.

El equipo computacional se requiere para el ingreso de datos del proyecto al Sistema de Registro en Línea de Niños y Niñas de Sename (Senainfo), por tanto es necesario desde el inicio de su ejecución.