

# **ORIENTACIONES TÉCNICAS**

para la instalación de las

# **Oficinas Locales de la Niñez**

# **2022**

## Índice

Presentación .....	4
Capítulo I: Descripción general .....	7
I.    Objetivos .....	7
Objetivos Específicos: .....	7
II.   Sujeto de Atención .....	7
III.  Funciones OLN .....	9
IV.  Descripción general del Modelo de Gestión (Estrategia) .....	11
V.   Equipo OLN .....	15
VI.  Enfoques teóricos y principios .....	17
Capítulo II: Promoción Territorial .....	19
I.    Política y Plan de Acción Local de la Niñez y Adolescencia y su Plan de Acción. ....	20
II.  Consejo Consultivo Comunal de Niños, Niñas y Adolescentes (CCNNA).....	23
III.  Acciones de promoción y reducción de riesgos en el territorio. ....	26
IV.  Subcomisión Local de Promoción .....	28
Capítulo III: Atención personalizada de casos .....	30
I.    Vías de Ingreso.....	31
II.   Orientación .....	34
III.  Acciones para el análisis de los casos .....	35
1.  Recopilación de Antecedentes.....	35
2.  Acciones e instrumentos .....	37
3.  Resultados de la Recopilación de Antecedentes.....	42
IV.  Intermediación y atención social .....	43
1.  Elaboración del Plan de Atención .....	44
2.  Seguimiento del Plan de Atención .....	45
3.  Cierre del Plan de Atención .....	45
V.   Gestión Especializada de Caso (sin protección administrativa).....	46
1.  Elaboración del Plan de Intervención Personalizado.....	47
2.  Ejecución y seguimiento del Plan de Intervención Personalizado .....	49
3.  Cierre del Plan de Intervención Personalizado .....	51

4.	Consideraciones generales en la atención personalizada de NNA .....	51
5.	Refractariedad de las familias .....	52
6.	Seguimiento de egresados de programas del Servicio de Protección Especializada.....	53
7.	Traspaso de casos de las Oficinas de Protección de Derechos .....	54
<b>Capítulo IV: Herramientas e instrumentos para la gestión de la OLN .....</b>		<b>55</b>
I.	Plan de trabajo.....	55
II.	Mesa de Articulación Interinstitucional y Trabajo en Red .....	56
1.	Aspectos generales .....	56
2.	Rol y funciones de la Mesa de Articulación Interinstitucional .....	57
3.	Funcionamiento de la Mesa de Articulación Interinstitucional .....	58
4.	Registro y proceso de levantamiento de brechas de oferta .....	58
III.	Catálogo Local de Beneficios y Servicios.....	58
IV.	Mecanismos de referencia y contrarreferencia: protocolos de atención .....	60
5.	Sistemas de Registro de la OLN.....	61
1.	Derivaciones de la oferta local permitiendo la referencia y contrarreferencia.....	62
2.	Registro de la gestión de los casos.....	62
<b>Capítulo V: Consideraciones para la Instalación .....</b>		<b>64</b>
I.	Consideraciones para el espacio físico.....	64
II.	Selección y contratación del equipo .....	67

## Presentación

En el marco del proceso de discusión y consiguiente promulgación de la *Ley N° 21.430 sobre Garantías y Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia* y las definiciones estratégicas que la Subsecretaría de la Niñez estableció en la *Política Nacional de Niñez y Adolescencia y su Plan de Acción 2018-2025*, se define la necesidad de crear un dispositivo local denominado *Oficina Local de la Niñez*, cuya función es integrar los diversos esfuerzos sectoriales en favor de la niñez y adolescencia a nivel comunal, configurando la bajada territorial del Sistema de Protección Integral.

Su instalación supone el establecimiento de mecanismos de **promoción, prevención y protección de los derechos como elementos basales del Sistema**. Esto exige la coordinación de distintos niveles de intervención del Estado; por una parte, un nivel conformado por políticas universales con prestaciones tendientes a asegurar a los niños, niñas y adolescentes (NNA), el goce y ejercicio efectivo de sus derechos, y por otra, un nivel de prestaciones especializadas para la reparación y restitución de tales derechos, cuando éstos han sido afectados.

En el proceso de discusión del Proyecto de Ley, se implementó un Piloto de las Oficinas Locales de la Niñez (2019 –2021), el cual se enfocó en realizar acciones de prevención de vulneraciones de derechos a través de la detección de factores de riesgo y su mitigación; reconociendo a los niños, niñas y adolescentes (en adelante NNA) como sujetos de derechos, y a las familias como el centro de la política social, siendo tarea del Estado entregar los apoyos necesarios para que éstas puedan desempeñar su rol fundamental de cuidado y protección. Progresivamente, se incorporó en el año 2020 un componente de promoción de derechos, considerando la participación sustantiva de los NNA y el trabajo socio comunitario para el fortalecimiento del rol de co-garantes de las familias, comunidades, instituciones y actores relevantes a nivel local. Lo anterior con el propósito de generar un cambio cultural en favor del bienestar integral de los NNA, modificando creencias y actitudes de todos aquellos que forman parte de su entorno.

Con la promulgación de la Ley N° 21.430 el 15 de marzo del 2022 y la necesidad de desplegar las OLN en todo el país, se avanza en la reformulación del modelo de la OLN incorporando aquellas funciones que no estaban incluidas en el diseño del Piloto. En específico, las funciones de dictar medidas de protección administrativa, de carácter universal y especializada, además de realizar seguimiento a los NNA egresados del Servicio Nacional de Protección Especializada, avanzando en robustecer las acciones que los diferentes sectores del Estado realizan para garantizar sus derechos.

Es importante mencionar que los mecanismos de Protección Integral que define la Ley favorecen la desinstitucionalización y desjudicialización de los sistemas de atención a la niñez y adolescencia. **De acuerdo a la Ley, la ejecución de estos mecanismos estará regulada en un reglamento que se presentará durante el primer semestre de 2023<sup>1</sup>. Por ello, la presente instalación de OLN se**

---

<sup>1</sup> El artículo 66 letra g) inciso 3, indica “Un reglamento expedido por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, en el plazo de doce meses contado desde la publicación de la presente ley, determinará los procedimientos detallados que las Oficinas Locales de la Niñez deberán seguir en el cumplimiento de sus funciones”



enmarca en un “periodo de transición” mientras este reglamento aun no esté aprobado, que se extenderá hasta junio del 2023.

**Por lo anterior, las presentes Orientaciones apuntan a avanzar en la instalación de las bases para la protección administrativa que asumirá posteriormente la Oficina Local de la Niñez.**

La OLN es el órgano competente a nivel comunal para ejercer la protección integral de los derechos de niñas, niños y adolescentes desde un enfoque de derechos, promoviendo su ejercicio junto con facilitar el acceso a oferta pertinente y acompañar a los NNA y sus familias de manera cercana, conectándolos con redes comunitarias, prestaciones y servicios sociales, en coherencia a sus necesidades ; considerando no sólo sus condiciones familiares, sino también el entorno donde se desarrollan, pertinencia cultural, pertenencia a pueblos originarios, situación de discapacidad, género y orientación sexual, situación migratoria, entre otras que sean relevantes.

Para ello, el modelo de gestión que propone la OLN se fundamenta en la articulación intersectorial que desde los territorios pueda identificar factores protectores, factores de riesgo y eventuales vulneraciones en NNA, familias y comunidades, promoviendo acciones que favorezcan el ejercicio de derechos, **actuando de manera oportuna y pertinente frente a situaciones que puedan afectar el bienestar de los NNA a lo largo de sus trayectorias de vida.**

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

Es por ello, además, que la **OLN se ubica a nivel comunal con una mirada desde el enfoque de derechos del NNA**, y se sustenta también en la extensa trayectoria de las Municipalidades en generar mecanismos de protección de derechos a través de la implementación de programas, servicios y prestaciones dirigidas a NNA y sus familias, por lo que el gobierno local cumple un rol crítico en el éxito de la OLN. La mayor parte de los Municipios cuenta con una unidad dedicada al tema, por lo que la instalación de la OLN implicará **articular y concentrar funciones que el Municipio ya venía cumpliendo, reorganizándolas y fortaleciéndolas en función a los estándares de las funciones que confiere la Ley.** Esto también implicará optimizar la coordinación entre los diferentes actores del intersector de modo de entregar respuestas pertinentes e integrales, y así evitar la sub o sobre intervención.

En este contexto es misión del nivel regional y central generar las condiciones para avanzar hacia procesos de instalación e implementación que permitan aprendizajes y mejoras continuas para el adecuado despliegue de la OLN.

Asimismo, la OLN se implementará considerando los aprendizajes del Subsistema de Protección Integral a la Infancia "Chile Crece Contigo", dado que en el marco del funcionamiento del Programa de Fortalecimiento Municipal (PFM), ya existen equipos de trabajo en las comunas que han

acumulado experiencia importante en la coordinación y articulación para el beneficio de los NNA del territorio, junto con la identificación de alertas de vulnerabilidad, facilitando conocimiento y estrategias para el objetivo de protección integral, por lo que se consideró este modelo de gestión intersectorial como insumo para el diseño e implementación del modelo de gestión de la OLN. Ambas estrategias, tanto el Programa de Fortalecimiento Municipal como la Oficina Local de la Niñez, se integran en un proceso conjunto en base al Principio de Coordinación del Estado.

Así mismo, es fundamental considerar la experiencia de las Oficinas de Protección de Derechos (OPD), que tienen una trayectoria fundamental en la promoción, prevención y protección de derechos. Por ello, es esencial que las OLN que se instalen donde se hayan ejecutado OPD, integren sus aprendizajes, teniendo en consideración sus buenas prácticas y desafíos.

**Este documento tiene el objetivo de dar orientaciones iniciales para la instalación de las Oficinas Locales de la Niñez**, que comienza con 90 comunas en el país. Para ello el documento se estructura en 5 capítulos. Estas serán complementadas con posterioridad con diferentes anexos y guías prácticas para la intervención.

- ❖ El Capítulo I abordará la descripción general de la OLN, indicando sus objetivos, funciones, sujetos de atención y estrategia de intervención.
- ❖ El Capítulo II describe de manera general el componente de Promoción Territorial.
- ❖ El Capítulo III aborda el componente de Atención Personalizada de NNA, a través de su componente de Intermediación y Atención Social y Gestión Especializada de Casos.
- ❖ El Capítulo IV presenta las Herramientas de Gestión de la OLN, soportes fundamentales para su adecuada implementación.
- ❖ Por último, el Capítulo V sugiere las Consideraciones para la Instalación de las OLN.

## Capítulo I: Descripción general

### I. Objetivos

La Oficina Local de la Niñez tiene el objetivo de **proteger de manera integral a los niños, niñas y adolescentes** y contribuir a garantizar el ejercicio de sus derechos, con el fin de lograr el despliegue de sus potencialidades y alcanzar su desarrollo integral, a través de la:

- **Promoción de derechos.**
- **Prevención de situaciones de vulneración.**
- **Protección de derechos.**

#### Objetivos Específicos:

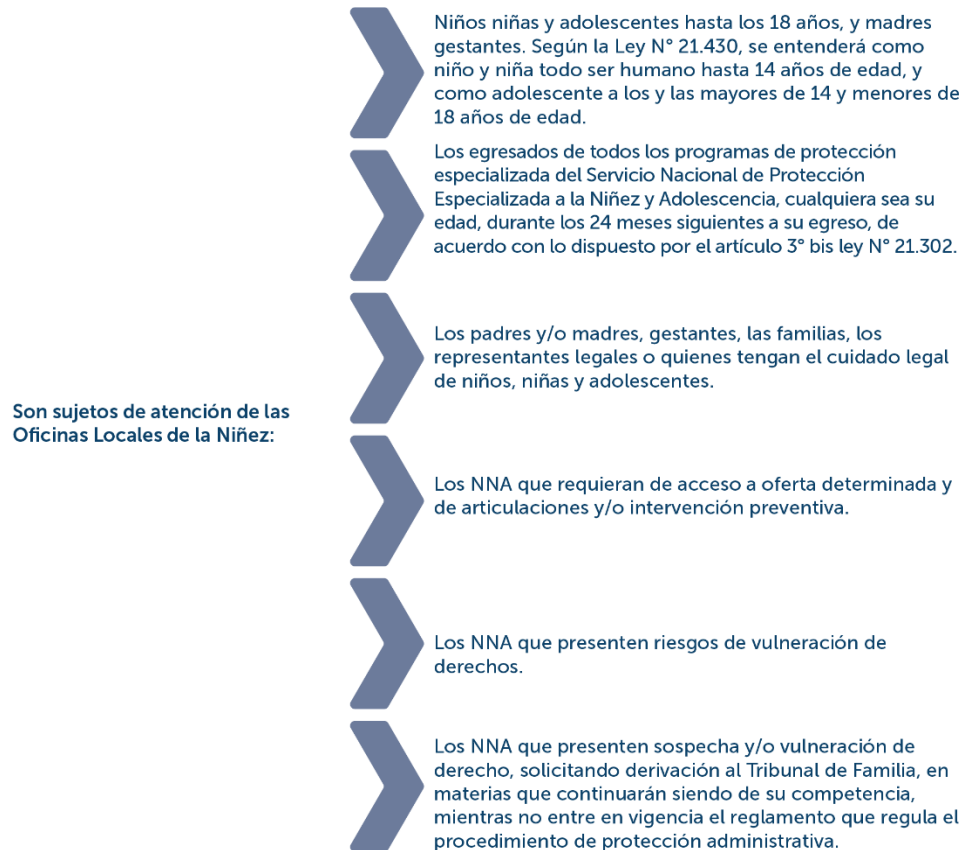
- Implementar el dispositivo local del Sistema de Garantías y Protección Integral de Derechos de la Niñez y Adolescencia, encargado de la protección integral de los niños, niñas y adolescentes de cada comuna.
- Promover el ejercicio de derechos de los niños, niñas y adolescentes, mediante el fortalecimiento del rol de co-garantes de las familias, instituciones, la comunidad y actores locales que trabajan en niñez y adolescencia, relevando la participación sustantiva de los NNA en los asuntos que les involucran, de manera individual y como actores sociales.
- Prevenir vulneraciones y proteger de manera integral los derechos de los niños, niñas y adolescentes en el territorio, mediante dos estrategias de atención complementarias, denominadas “Servicios de Intermediación” y “Atención Social y Gestión Especializada de Casos”.
- Liderar la articulación y coordinación intersectorial de todas las redes de niñez y adolescencia en la comuna, a través de la Mesa Comunal de Articulación Interinstitucional, resguardando y dando continuidad a las funciones de articulación del Subsistema Chile Crece Contigo, a través del Programa de Fortalecimiento Municipal en aquellas comunas donde esté implementado.

### II. Sujeto de Atención

La Oficina Local de la Niñez debe atender a todos los niños, niñas y adolescentes desde su nacimiento hasta que cumplan 18 años de edad, en especial aquellos que presenten **riesgos de**

**vulneración de derechos<sup>2</sup> y/o vulneración de derechos<sup>3</sup>** por los cuales se requiera realizar acciones para resguardar su protección integral y madres gestantes. En la Imagen N° 1 se detallan en específico los sujetos de atención de la OLN.

**Imagen N° 1: Sujetos de Acción de la OLN.**



Es así que la OLN, a través de su atención personalizada, abarca situaciones donde:

<sup>2</sup> Se entiende por: **Riesgo o amenaza de vulneración de derechos:** Evento, condición o situación derivadas de factores individuales, familiares o de su entorno, que podrían incidir negativamente en la situación de un niño, niña o adolescente y que, por tanto, podría aumentar las probabilidades de ser sujeto de una vulneración de derechos.

<sup>3</sup> Se entiende por **Vulneración de derechos:** Acción u omisión que amenaza, impide o priva al niño, niña o adolescente del ejercicio de sus derechos consagrados en la Constitución Política de la República, en la Convención sobre los Derechos del Niño, en los demás tratados internacionales de derechos humanos ratificados por Chile que se encuentren vigentes y en la ley N° 21.430



- ✓ Los NNA que requieran de **acceso a oferta determinada y de articulaciones y/o intervención preventiva.**
- ✓ Los NNA que presenten **riesgos de vulneración de derechos.**
- ✓ **Los NNA que presenten sospecha y/o vulneración de derecho, solicitando derivación al Tribunal de Familia, en materias que continuarán siendo de su competencia, mientras no entre en vigencia el reglamento que regula el procedimiento de protección administrativa.**

### III. Funciones OLN

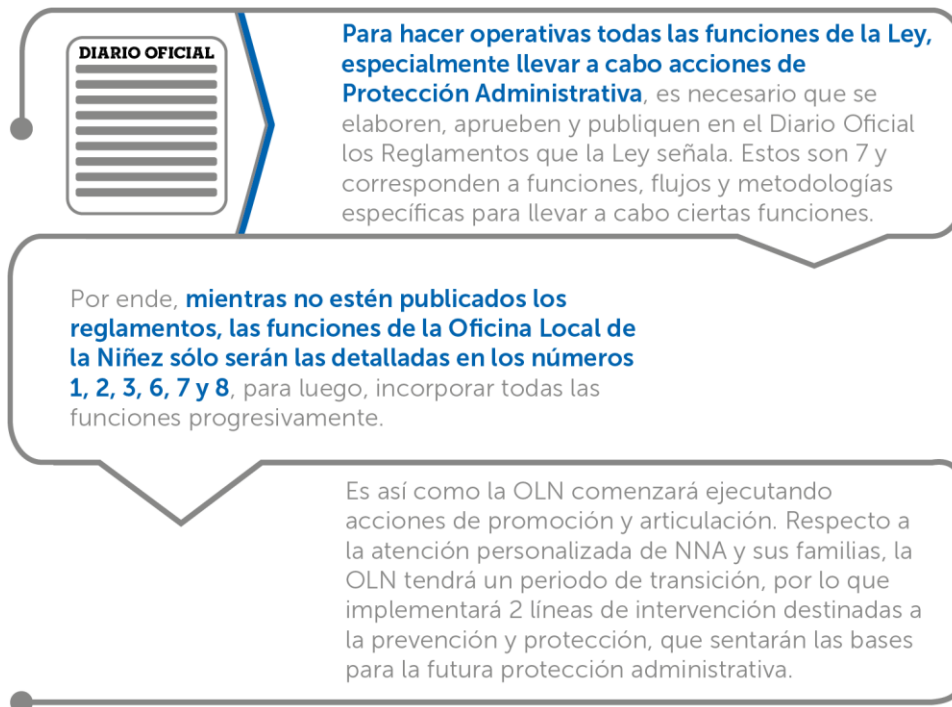
La Ley N°21.430 en su artículo 65° otorga el marco de acción de las Oficinas Locales de la Niñez a nivel local, estableciendo sus funciones y alcances. En este sentido, las Oficinas Locales de la Niñez son las encargadas de desplegar la protección integral de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, a través de acciones que permitan promover los derechos de la niñez y la adolescencia, prevenir riesgos de vulneración y vulneraciones de derechos y proteger sus derechos de manera integral.

En relación al artículo 66° de la ley N°21.430, las OLN están mandatadas a desarrollar las funciones que se presentan en la Imagen N° 2, mientras que en la Imagen N° 3 se detallan las acciones posibles de realizar en el marco del periodo de transición.

Imagen N° 2: Funciones de la OLN.

- 1 Orientar a los niños, niñas y adolescentes y a sus familias en el ejercicio de sus derechos.
- 2 Fortalecer e impulsar la participación de los niños, niñas y adolescentes, sus familias, comunidades y la sociedad civil en materias relacionadas con la protección integral de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.
- 3 Detectar oportunamente riesgos de vulneraciones de derechos de un niño, niña o adolescente, teniendo en consideración los factores de riesgo y factores protectores de éste, su familia y su entorno.
- 4 Iniciar y gestionar los procesos de protección administrativa universal y/o especializada de los derechos de los niños, niñas o adolescentes, conforme a la normativa vigente, en particular lo referido en los literales e), f) y g) del artículo 66° y a los procedimientos establecidos en el artículo 72° de la ley N°21.430.
- 5 Realizar los procesos de protección administrativa universal y/o especializada de los derechos de los niños, niñas y adolescentes ante la detección de riesgos de vulneración y/o vulneración de cualquiera de sus derechos.
- 6 Realizar el seguimiento y monitoreo de las medidas de protección de su competencia y de los planes de intervención contenidos en ellas, así como de la situación vital de los egresados de los programas de protección especializada del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.
- 7 Llevar un registro único de los niños, niñas y adolescentes, y sus familias, que hayan sido sujetos de protección administrativa, tanto universal como especializada.
- 8 Articular la oferta dirigida a niños, niñas y adolescentes, especialmente la oferta de los servicios sociales vinculados al Subsistema de Protección Integral de la Infancia "Chile Crece Contigo" y la oferta del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, a través de redes intersectoriales a nivel comunal, regional y nacional, procurando el acceso de los niños, niñas y adolescentes a la oferta social disponible y a los programas de protección especializados que se requieran.

Imagen N° 3: Condiciones para la ejecución de la Protección Administrativa.



#### IV. Descripción general del Modelo de Gestión (Estrategia)

La Oficina Local de la Niñez se entiende como el dispositivo de protección administrativa, desplegado en todos los territorios del país, capaz de articular la protección integral hacia la niñez y adolescencia, a través de un continuo de protección integral, el cual incluye la participación de los NNA, la promoción de los derechos, la prevención de la vulneración de los mismos y protección de sus derechos.

Para describir el Modelo de Gestión de la Oficina Local de la Niñez, es necesario revisar algunos conceptos relevantes que destaca la Ley de Garantías:

#### ¿Qué es Sistema de Garantías y de Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia?

Un conjunto de políticas, normas (nacionales e internacionales) e instituciones nacionales, regionales y locales, destinadas a respetar, promover, proteger y garantizar los derechos de niños, niñas y adolescentes, asegurando su desarrollo físico, mental, espiritual, moral, cultural y social, así como a reparar el daño por su eventual vulneración.

#### ¿Con cuáles medios opera este sistema?

**Políticas:** Son definiciones que el Estado necesita para **orientar, delinear, decidir y administrar** los mecanismos que permitan brindar esta protección integral y materializar sus garantías.

**Normas:** Son las herramientas que establecen aquello que haremos, el cómo lo realizaremos, y con qué objeto.

**Instituciones:** Las instituciones administrativas y judiciales, y los funcionarios y funcionarias que materializan las **políticas**, mediante el cumplimiento de las **normas**.

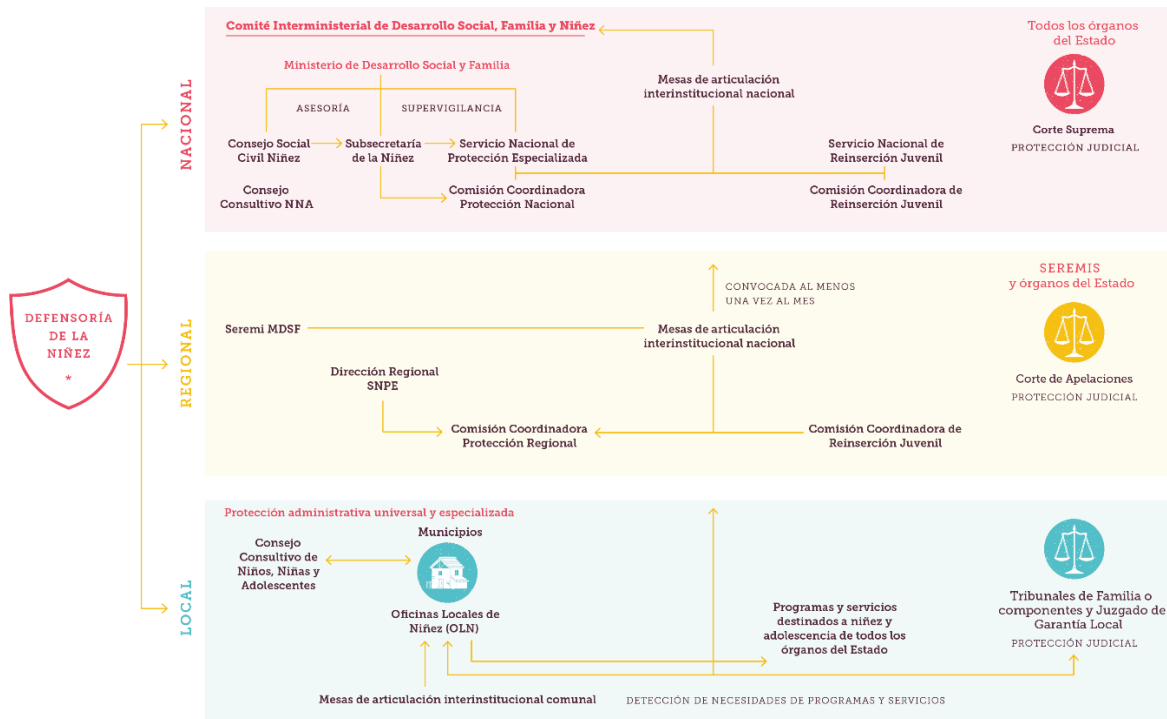
### ¿Quiénes componen el Sistema?

En la Imagen N° 4 es posible identificar los órganos que son parte del Sistema de Garantías y Protección integral, mientras que en la Imagen N° 5 se expone la Institucionalidad del Sistema de Garantías a nivel local, regional y nacional.

Imagen N° 4: Actores que componen el Sistema de Garantías y Protección Integral.



Imagen N° 5: Institucionalidad del Sistema de Garantías a nivel local, regional y nacional<sup>4</sup>



Se ha definido que la OLN debe constituirse dentro de la orgánica administrativa más próxima a los territorios donde se desenvuelve el NNA y su Familia, considerando que es la unidad de administración del Estado más cercana a los NNA, sus familias y comunidades, debido a la importancia que cobra la coordinación intersectorial desde los territorios para el cumplimiento de sus objetivos.

Es por ello que la ley 21.430 introduce una nueva función a la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades<sup>5</sup>, incluyendo entre ellas “la promoción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, la prevención de vulneraciones de derechos y la protección general de los mismos” confiriéndole la responsabilidad de ejecutar las funciones de las OLN. Con lo anteriormente señalado, **la Municipalidad a través de la Oficina Local de la Niñez (OLN), tiene el rol primordial de coordinar en el nivel local el Sistema de Garantías y de Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.** De modo que, las municipalidades que ejecutan la OLN y que cuenten con un dispositivo de esta naturaleza como por ejemplo oficinas de niñez y adolescencia, deben reforzar o adaptar su estructura para implementar los procesos básicos de operación establecidos en este documento, lo que no excluye la implementación de procesos locales que contribuyan al propósito de la OLN.

<sup>4</sup> Extraído de: Guía Didáctica Ley 21.430 elaborado por Ministerio de Desarrollo Social y Familia, Subsecretaría de la Niñez y Banco Mundial.

<sup>5</sup> Ver en letra m) del artículo 4 de la ley N° 18.695.

Para su adecuado funcionamiento, la Municipalidad a través de la OLN debe generar las condiciones de articulación y coordinación intersectorial, reorganizando las diferentes instancias de coordinación en materias de protección integral de la niñez y adolescencia existentes en el territorio en **una sola Mesa Comunal de Articulación Interinstitucional**<sup>6</sup>, generando sinergia entre los diferentes sectores, servicios y prestaciones para generar acuerdos y flujos de acción que permitan tomar decisiones oportunas y pertinentes. Este trabajo intersectorial debe incluir todas las acciones de articulación y coordinación en el marco del Subsistema “Chile Crece Contigo”, evitando la creación de nuevas instancias que repliquen las funciones. Para esto, es relevante incorporar los aprendizajes acumulados en la implementación del Programa de Fortalecimiento Municipal de Chile Crece Contigo (PFM) y las Oficinas de Protección de Derechos (OPD). Para el cumplimiento de las funciones que se detallan en la Ley de Garantías, la OLN deberá implementar 3 componentes estratégicos<sup>7</sup> que identificamos en la Imagen N° 6:

**Imagen N° 6: Componentes estratégicos de la OLN.**

Componentes estratégicos	¿A quién atiende?	Descripción
<p><b>Promoción Territorial</b> Destinada a todos los NNA del territorio en donde se ubique la OLN.</p>	<p>Destinada a todos los NNA del territorio en donde se ubique la OLN.</p>	<p>Es entendida como la base para la operación de la Oficina a nivel local, debido a que orienta a los NNA, familias y comunidades a desarrollar sus capacidades para el goce de sus derechos. A nivel local, la OLN tendrá un rol preponderante para consolidar territorios que sean co-garantes de derechos, contribuyendo a la protección integral.</p>
<p><b>Intermediación y Atención Social</b></p>	<p>Destinada a todos los NNA en riesgos de vulneración.</p>	<p>Se activa para prevenir vulneraciones de derechos, a través de la orientación a los niños, niñas y adolescentes y sus familias en el ejercicio de sus derechos y/o realizar intermediación con la oferta local para el ingreso a las prestaciones a que requieran.</p>
<p><b>Gestión Especializada de Casos</b></p>	<p>Destinada a todos los NNA que presentan riesgos de vulneración de derechos y/o vulneración de derechos por los cuales se requiera realizar una gestión especializada para resguardar la protección integral de estos.</p>	<p>Se activa para reducir riesgos de vulneración o restituir derechos, a través de la gestión especializada de casos, que consiste en un acompañamiento intensivo al niño, niña o adolescente y su familia.</p> <p>Una vez que se encuentre vigente el reglamento que regula la “protección administrativa” este componente iniciará dicho procedimiento.</p> <p>Sin embargo, la OLN en este periodo de transición, en caso de que los gestores de caso detecten o sospechen vulneraciones, deberán remitir los antecedentes al Tribunal con competencia en familia con jurisdicción en el territorio.</p>

<sup>6</sup> Lo que será descrito en el capítulo IV de las presentes orientaciones técnicas.

<sup>7</sup> El componente de Promoción Territorial es desarrollado en profundidad en el Capítulo II y el Componente de Intermediación y Atención Social y Gestión Especializada de Casos en el Capítulo III.

Para el trabajo que realiza la OLN se dispone de **Herramientas de Gestión**<sup>8</sup> que resultan fundamentales y que entregan soporte a la gestión de la OLN, tanto en términos de articulación de los programas y servicios presentes en la comuna, como de respuesta efectiva en la atención de los casos, las que identificamos en la Imagen N° 7:

**Imagen N° 7: Herramientas de Gestión de la OLN.**



## V. Equipo OLN

La Municipalidad debe disponer de un equipo multidisciplinario de gestores a cargo de un/a coordinador/a de la OLN.

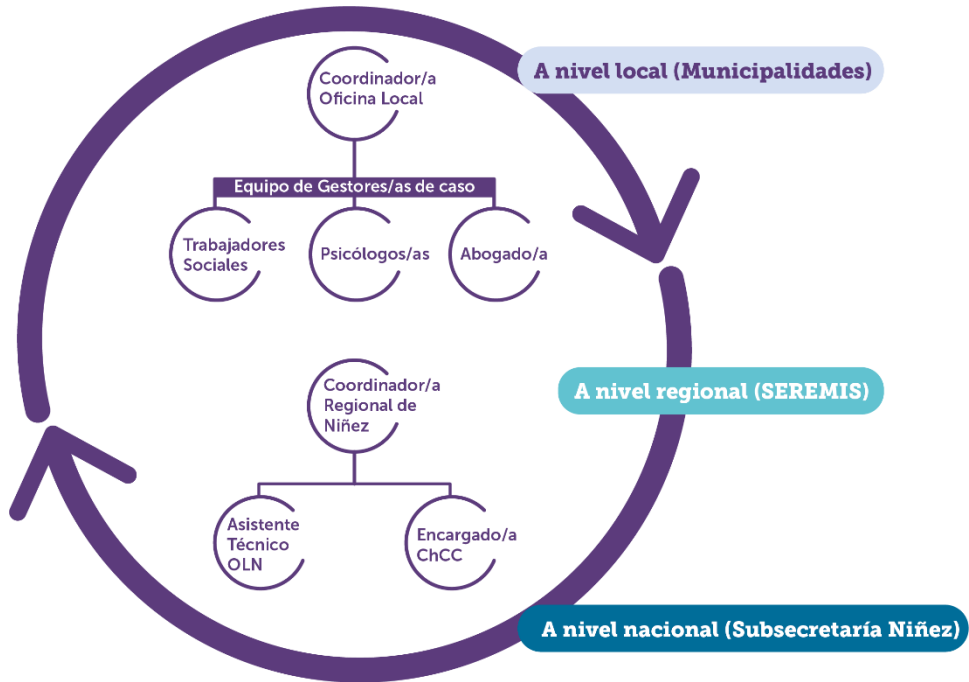
El tamaño y estructura del equipo debe responder a las características y necesidades de la realidad local, en base al análisis de la Asistencia Técnica para la instalación del Módulo de Niñez y, por tanto, en los perfiles de cargo se sugieren las competencias esperadas y las profesiones afines que prestarán servicios a la OLN para el desarrollo de las funciones<sup>9</sup>.

Los equipos serán acompañados por un equipo de Asistencia Técnica desde la región localizado en las Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI) del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, en función de un Plan de Asistencia Técnica con orientación a la mejora continua de procesos y resultados. A su vez, los equipos regionales serán acompañados por Asistentes Técnicas desde la Subsecretaría de la Niñez, quienes tendrán la labor de analizar la información, nudos críticos y buenas prácticas desde los territorios para retroalimentar procesos de formación y perfeccionamiento del diseño del Sistema (Imagen N° 8).

<sup>8</sup> Estas herramientas de gestión se describen en profundidad en el capítulo IV de estas orientaciones técnicas.

<sup>9</sup> Detallados en el capítulo V "Consideraciones para la instalación"

Imagen N° 8: Sujetos de Asistencia Técnica de la OLN.

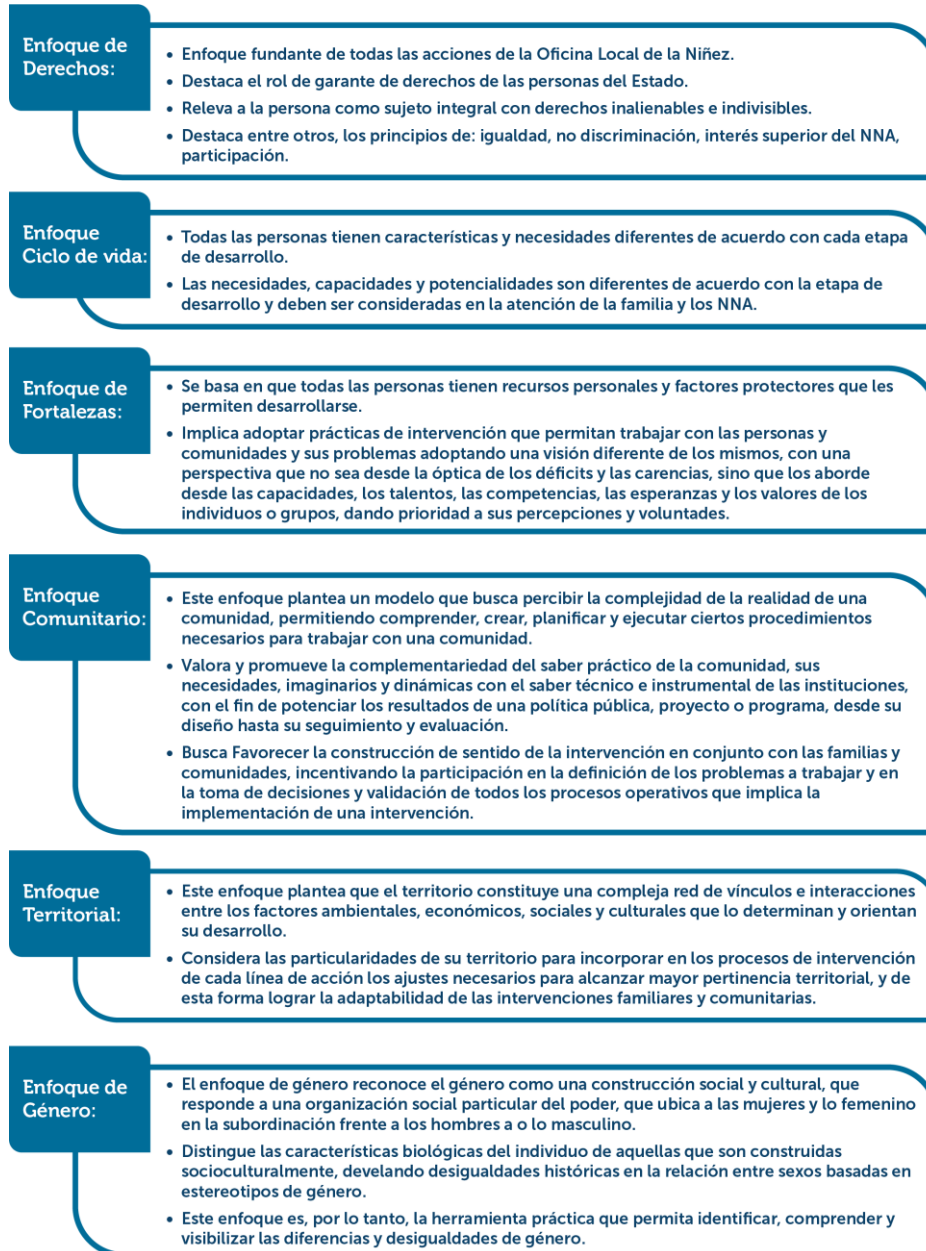




## VI. Enfoques teóricos y principios

En el siguiente apartado se describen los enfoques en base a los cuales se orientan las acciones de la OLN<sup>10</sup>:

Imagen N° 9: Enfoques teóricos de la OLN.



<sup>10</sup> Estos se enmarcan en los lineamientos de la Política Nacional de Niñez y Adolescencia 2015-2025 y su Plan de Acción 2018-2025. A continuación, se presenta un resumen, que se encuentra con mayor detalle en Anexo N° 1.

#### Enfoque Ecológico sistémico:

- El Enfoque ecológico sistemático define que la persona se desarrolla en relación con los sistemas próximos (familiar, comunitario) los cuales a su vez tienen intercambios directos con otros sistemas más amplios y son mutuamente influenciados.
- EL enfoque plantea que es dinámico y sus procesos influyen en el desarrollo de manera continua e interactiva. Es así como la persona se desarrolla en su relación con los sistemas más próximos (familiar, comunitario, etc.) los cuales a su vez tienen intercambios directos con otros sistemas más amplios y son mutuamente influenciados.

#### Enfoque Inclusivo de discapacidad:

- Este enfoque se centra en el reconocimiento de los derechos humanos de las personas con discapacidad y el deber del Estado de garantizar, sin discriminación, su desarrollo integral y su inclusión y participación plena en la sociedad.
- Se orienta a la inclusión sea efectiva, es decir, que todos los participantes son considerados como iguales en un grupo teniendo en cuenta los diferentes contextos donde interactúa la persona, especialmente, en su núcleo familiar, espacio primordial de socialización e inclusión.

#### Enfoque diseño centrado en las personas: Enfoque Relacional:

- Reconoce que las intervenciones se juegan en la relación y comienzan con la primera conversación o acercamiento y no después de un proceso de evaluación o diagnóstico.
- Este enfoque plantea que el proceso de la relación, su construcción y mantención requiere una atención especial, dado que la relación es el factor más relevante y de hecho la clave en cualquier intervención con personas.
- La relación facilita la intervención y es una intervención en sí misma, en cuanto reconoce la humanidad en el otro, la complejidad de los comportamientos conscientes e inconscientes, y la necesidad de una mirada particular e individual para cada persona (Ruch, 2010). Se requiere una conexión profunda donde se valore la calidad de la relación y la capacidad de conocer el otro desde una perspectiva profesional.

#### Enfoque Intercultural:

- El enfoque intercultural pretende fomentar la convivencia entre las personas de diferentes culturas y religiones a través de una mirada centrada en la persona como protagonista y titular de derechos.
- Interculturalidad se da en el momento en el que distintas culturas interactúan y generan expresiones culturales compartidas.
- Este enfoque tiene sus bases en la relación que se da entre diferentes culturas dentro de un mismo territorio, bajo el ideal de que estas comparten y participan en una relación horizontal de respeto mutuo, así como también que las políticas públicas adopten medidas adicionales (reforzadas) para que las acciones dirigidas a las distintas poblaciones sean pertinentes culturalmente para el desarrollo integral de NNA y sus familias.

## Capítulo II: Promoción Territorial

El presente capítulo se propone establecer los principales elementos técnicos y metodológicos relacionados con el componente de **Promoción Territorial**, entendiendo que la promoción de los derechos de los NNA es un aspecto fundamental para la instalación del Sistema de Garantías y Protección Integral de la Niñez y Adolescencia.

El componente de Promoción Territorial es una estrategia de las OLN, dirigida a desarrollar las funciones a) y b) del artículo 66 de la Ley de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia:

Imagen N° 10: Funciones de la Ley contempladas en el componente de Promoción Territorial.

Función a)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Orientar a los niños, niñas y adolescentes y a sus familias en el ejercicio de sus derechos.</li></ul>
Función b)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fortalecer e impulsar la participación de los niños, niñas y adolescentes, sus familias, comunidades y la sociedad civil en materias relacionadas con la protección integral de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.</li></ul>

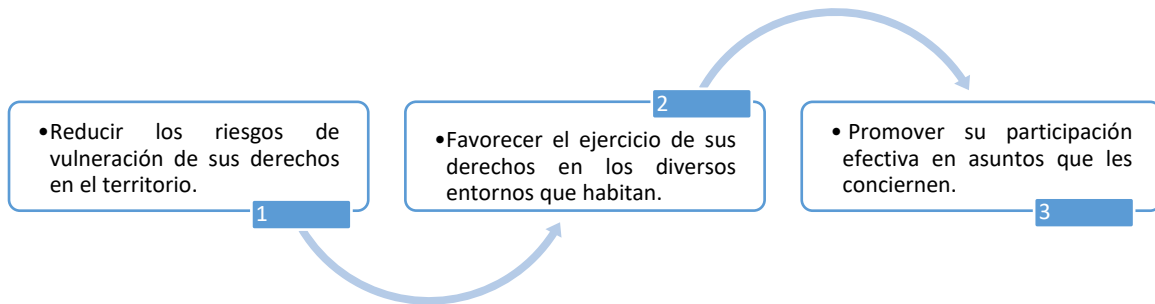
En este marco, las Oficinas Locales de la Niñez a través de este componente, centrarán sus esfuerzos en materializar la **promoción de derechos**, desde estrategias y acciones que tengan como fin **contribuir a que todos los niños, niñas y adolescentes sean sujetos de atención de políticas públicas inclusivas y equitativas y se desenvuelvan en un entorno que asegure su pleno desarrollo integral**.

Para el logro de este fin, se buscará facilitar y fortalecer, tanto el conocimiento como el ejercicio de los derechos de los NNA, la comunidad, y especialmente del intersector y sociedad civil que trabajan con NNA en el nivel local, de modo que el enfoque de derechos se establezca en servicios, programas y beneficios para NNA, propendiendo a una cultura de respeto a sus derechos.

En la implementación de las OLN, **la participación sustantiva y permanente de NNA, la interculturalidad y la perspectiva de género** serán aspectos fundamentales y transversales a todo el funcionamiento del componente de Promoción Territorial, junto con el fortalecimiento del rol de las familias, instituciones, sociedad y actores locales como co-responsables de garantizar derechos hacia los NNA en el territorio.

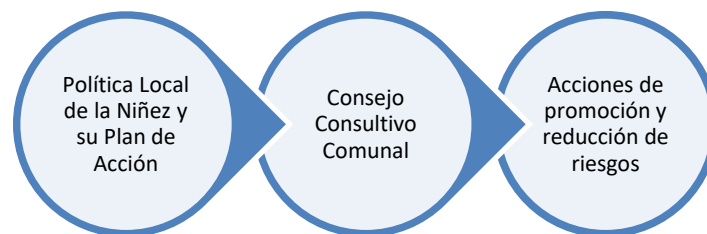
Es así que el objetivo de este componente es promover a nivel local, **condiciones socioambientales que permitan a los NNA el goce de sus derechos, de acuerdo a tres objetivos específicos (Imagen N°11)**.

**Imagen N°11: Objetivos Específicos componente Promoción Territorial.**



Para dar cumplimiento a lo anterior, la Oficina Local de la Niñez será responsable de la elaboración y ejecución de tres ejes de acción correspondientes al componente de Promoción Territorial:

**Imagen N° 12: Ejes de Acción del componente de Promoción Territorial.**



La planificación de los productos correspondientes a cada eje deberá ser integrada en el Plan de Trabajo de la OLN, y su ejecución, deberá contar con el apoyo directo de una Subcomisión Local de Promoción<sup>11</sup>, en el marco de la Mesa Comunal de Articulación Interinstitucional<sup>12</sup>.

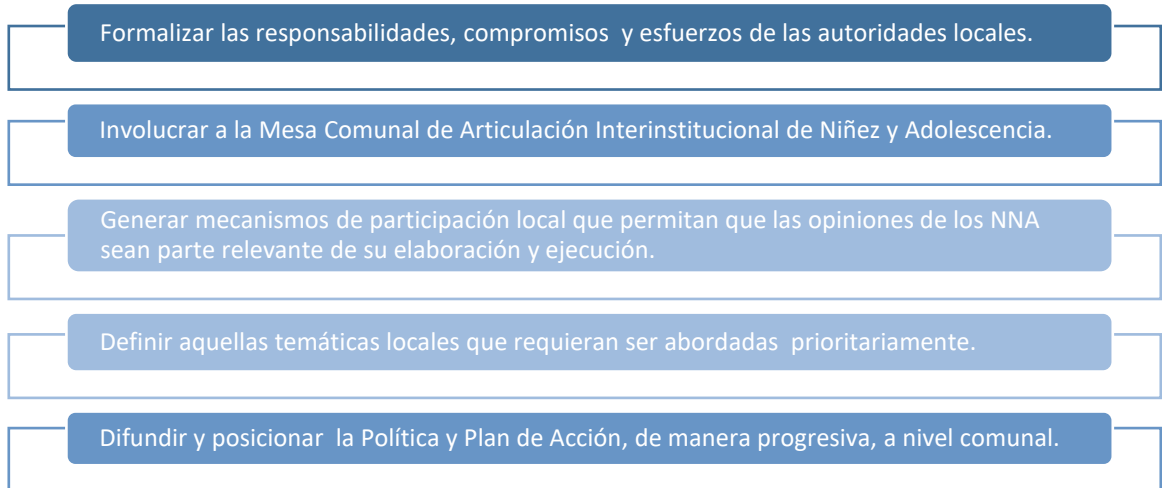
## I. Política y Plan de Acción Local de la Niñez y Adolescencia y su Plan de Acción.

La Política y Plan de Acción Local de la Niñez y Adolescencia **es el instrumento de gestión municipal que definirá y organizará las prioridades, objetivos y el conjunto de acciones para avanzar en el mejoramiento de la situación de la niñez y adolescencia a nivel local en el mediano plazo** (su vigencia debe extenderse más allá de los 12 meses del convenio). Para ello, resulta relevante:

<sup>11</sup> Se explicará la conformación y tareas de la comisión, posteriormente en el capítulo.

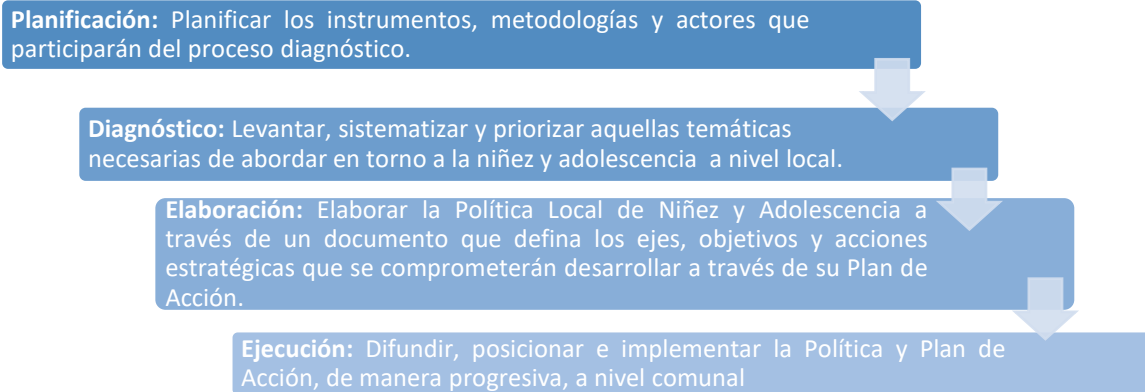
<sup>12</sup> La Mesa Comunal de Articulación Interinstitucional deberá materializar la coordinación y colaboración entre las instituciones y organizaciones de distinto tipo presentes en el territorio, cuyo foco temático sea promover, prevenir, proteger y asegurar el goce pleno de derechos de niños, niñas y adolescentes, impulsando un trabajo de promoción, prevención y protección en los NNA y sus familias. Esto se detalla en el Capítulo IV de estas orientaciones.

**Imagen N° 13: Condiciones para establecer la Política y Plan de Acción Local de Niñez y Adolescencia**



La Oficina Local de la Niñez liderará este proceso a través del desarrollo de **cuatro etapas de trabajo**, las que se presentan a continuación:

**Imagen N° 14: Etapas de Trabajo de la Política y su Plan de Acción.**



Para el desarrollo de cada una de las etapas, se sugiere la planificación y ejecución de las acciones que se detallan a continuación:

**1. Planificación**

Esta etapa tendrá una extensión máxima de **6 meses de extensión**, y comprende las siguientes acciones que tiendan a identificar el estado del arte de la Política Local de Niñez y su Plan de Acción, como también, comprometer apoyos para su diagnóstico, elaboración y ejecución. Para ello se sugieren las siguientes acciones:

- Identificar el estado de la Política Local de Niñez y su Plan de Acción a nivel local, revisando procesos anteriores desarrollados en la comuna.

- Identificar la existencia de Consejo Consultivo de NNA u otra orgánica de participación de NNA e incorporarlos en cada una de las etapas de la planificación.
- Acciones de sensibilización de la Política Local y su Plan de Acción a autoridades locales y Mesa Comunal de Articulación Interinstitucional.
- Revisión de Políticas Locales de Niñez ya elaboradas a nivel local, por otras comunas de la región o a nivel nacional que sirvan de base y ejemplo.
- Definición de los instrumentos, metodologías y actores estratégicos que serán parte de la posterior etapa de diagnóstico.

## 2. Diagnóstico

Esta etapa comprende una serie de acciones fundamentales para la elaboración de la Política y su Plan de Acción, generando instancias participativas de análisis, que otorguen validez y confiabilidad al proceso de elaboración posterior, por lo que **esta etapa se extenderá hasta 12 meses**. Para ello se sugieren las siguientes acciones:

- Recopilación de fuentes de información disponibles respecto al estado de la situación de derechos de la niñez y adolescencia en la comuna.
- Aplicación de metodologías de levantamiento de información cuantitativa, que sean representativos de la población. Se sugiere una encuesta de opinión a los NNA de la comuna para levantar sus principales necesidades e inquietudes.
- Realizar instancias participativas que otorguen información cualitativa, que sean convocantes de los actores presentes en la comuna. Se sugiere la realización de diálogos participativos a grupos focalizados de NNA, Consejo Consultivo de NNA, autoridades, familias, instituciones educativas y/u organizaciones territoriales, para conocer su percepción respecto a la situación de la niñez y adolescencia a nivel local.
- Sistematización, análisis y elaboración de un resumen ejecutivo de sus resultados.

## 3. Elaboración

Esta etapa comprenderá un rango **entre los 8 y 12 meses** y comprende acciones de sistematización y organización de la información para generar el documento formal que contendrá la Política y su Plan de Acción. Para ello se sugieren las siguientes acciones:

- Presentación de resumen ejecutivo de resultados de la etapa de diagnóstico a autoridades locales, Consejo Consultivo de NNA y Mesa Comunal de Articulación Interinstitucional.
- Definición de un equipo redactor de la Política Local y su Plan de Acción.
- Definición de los ejes, objetivos y acciones que integrará la Política y Plan de Acción por parte del equipo redactor, y su posterior validación por parte del Consejo Consultivo y de la Mesa Comunal de Articulación Interinstitucional.
- Definición de un equipo revisor del documento en elaboración, y realización de instancias de retroalimentación periódicas del documento, considerando la opinión del Consejo Consultivo de NNA.

- Presentación del documento final a las autoridades locales, Consejo Consultivo y Mesa Comunal de Articulación Interinstitucional para su posterior oficialización como instrumento de gestión local en torno a la niñez y adolescencia.

#### 4. Ejecución

La etapa de ejecución contempla el despliegue del Plan de Acción de la Política, buscando el cumplimiento de sus objetivos. Esta tendrá una **extensión de 12 meses** y contemplará:

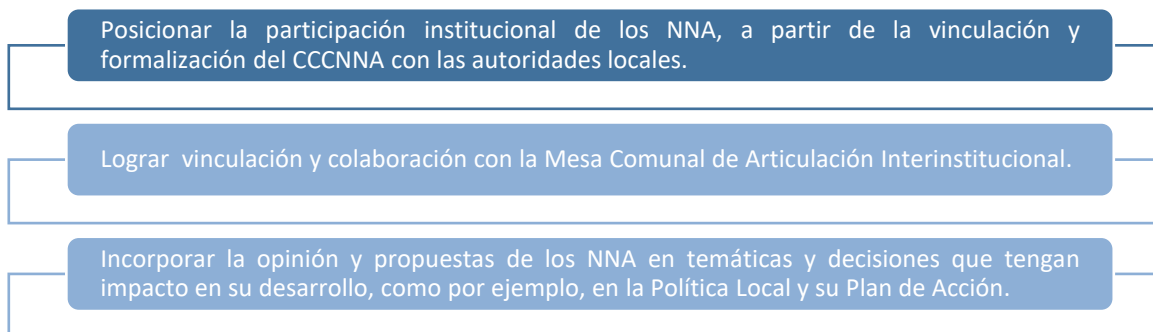
- Difusión de la Política Local y Plan de Acción ya formalizada a actores locales estratégicos, para que estos realicen la socialización del instrumento a sus respectivos grupos de interés.
- Difusión y ejecución del conjunto de acciones comprometidas en el Plan de Acción.
- Presentación trimestral de los avances y resultados de las acciones realizadas a las autoridades locales, a la Mesa de Articulación Interinstitucional, y principalmente, al Consejo Consultivo Comunal de Niños, Niñas y Adolescentes. Esta presentación debiese permitir la incorporación de mejoras y/o reestructuraciones en caso de ser necesarias.

## II. Consejo Consultivo Comunal de Niños, Niñas y Adolescentes (CCNNA).

El CCCNNA es el **mecanismo para impulsar y articular la participación institucional de NNA** que permita incidir en la toma de decisiones respecto a asuntos que afecten y conciernen directamente a los NNA de la comuna, representando la diversidad de realidades y voces de la niñez y adolescencia como actor a nivel local.

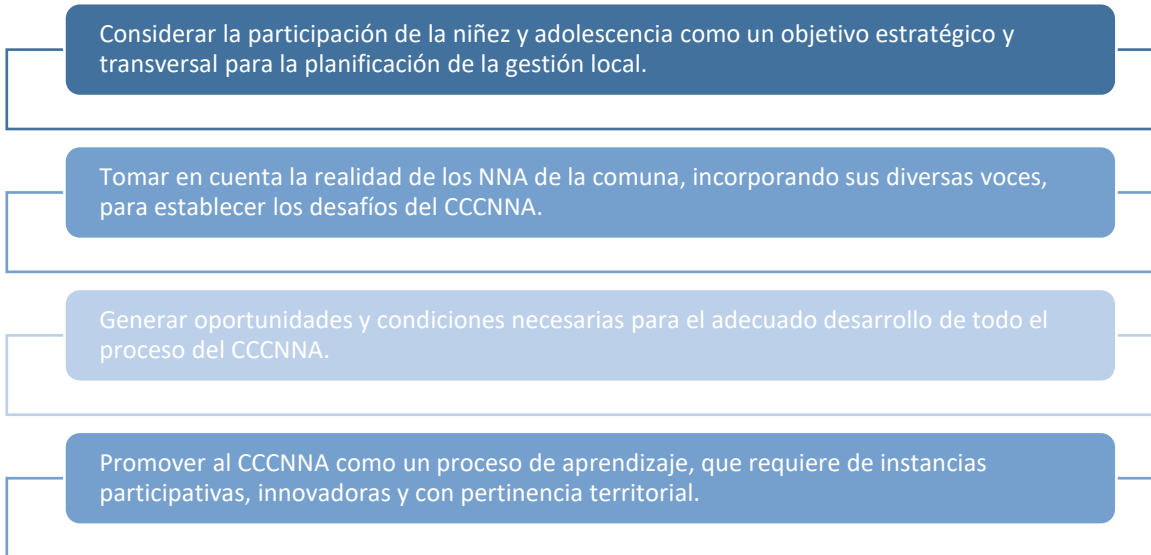
En este marco, los principales objetivos del Consejo Consultivo Comunal son:

**Imagen N° 15: Objetivos del Consejo Consultivo Comunal.**



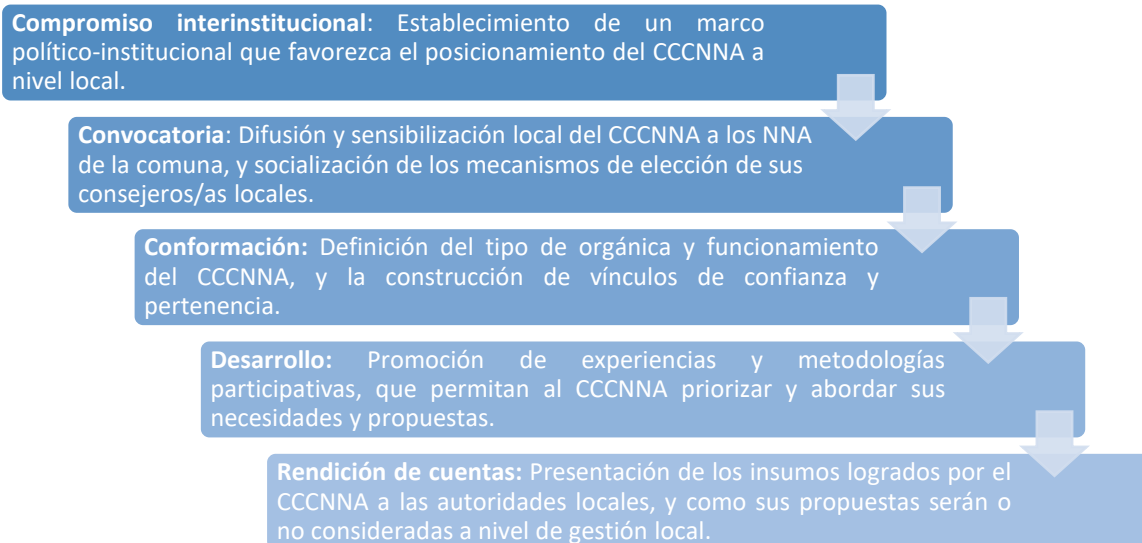
Para ello, la Oficina Local de la Niñez deberá liderar un proceso que permita:

### Imagen N° 16: Propósitos del Consejo Consultivo Comunal.



Para el desarrollo de este proceso, se sugiere la planificación y ejecución **de cinco etapas de trabajo**<sup>13</sup>, las cuales deberán estar en sintonía con la realidad y necesidades de participación de la niñez y adolescencia a nivel local, las cuales se presentan en la Imagen N° 17.

### Imagen N° 17: Etapas de Trabajo de los Consejos Consultivos Comunales.



<sup>13</sup> Para apoyar la implementación de estas etapas de trabajo, se dispondrá más adelante de una Guía de Participación Práctica que sirva de documento de apoyo para los/as ejecutores/as.



Para el desarrollo de cada una de las etapas explicitadas, se sugiere la planificación y ejecución de las siguientes acciones:

### **1. Compromiso interinstitucional**

- Definición de profesionales de la OLN que cumplan la labor de apoyo técnico y administrativo que facilitará el funcionamiento del CCCNNA. Se sugiere que este apoyo lo realice un/a coordinador administrativo<sup>14</sup> y un coordinador/a técnico/a.<sup>15</sup>
- Ejecución de acciones de difusión y sensibilización del CCCNNA dirigidas a las autoridades y direcciones municipales para que, idealmente a través de un acto administrativo, se pueda oficializar al CCCNNA como el mecanismo de participación institucional de NNA a nivel local.
- Ejecución de acciones de difusión y sensibilización del CCCNNA dirigidas a la Mesa Comunal de Articulación Interinstitucional para incentivar su colaboración durante todo el proceso de convocatoria, conformación, funcionamiento y búsqueda de incidencia del CCCNNA.

### **2. Convocatoria**

- Socialización de criterios y mecanismos de elección de los/as consejeros/as del CCCNNA.<sup>16</sup>
- Ejecución de acciones de difusión del CCCNNA a nivel comunal a través de diversos medios y mecanismos.
- Coordinación con representantes de la Mesa Comunal de Articulación Interinstitucional para acordar y ejecutar actividades recreativas para generar acercamiento, vinculación e inscripción inicial al CCCNNA.
- Realización de un Encuentro Comunal con NNA inscritos/as para la ejecución del mecanismo de elección de los consejeros/as del CCCNNA.<sup>17</sup>

### **3. Conformación**

- Elaboración y firma de asentimientos (NNA) y consentimientos<sup>18</sup> por parte de consejeros/as electos/as, que autoricen su participación informada y voluntaria al CCCNNA.
- Realización de jornada oficial de bienvenida al CCCNNA, con participación de actores estratégicos a nivel local, jornada en la cual, a través de un acto administrativo se oficialice el inicio del CCCNNA.

---

<sup>14</sup> Tendrá como función brindar todas las condiciones posibles a nivel logístico y presupuestario para el adecuado funcionamiento del CCCNNA; y ser el puente de articulación del Consejo con las autoridades y actores locales estratégicos.

<sup>15</sup> Tendrá como función facilitar metodologías participativas y herramientas didácticas que permitan fortalecer el proceso de participación del CCCNNA.

<sup>16</sup> Los criterios y mecanismos de elección deben tomar en consideración el Reglamento que establece la forma de funcionamiento del Consejo Consultivo Nacional de Niños, Niñas y Adolescentes, según lo previsto en el artículo 76 de la Ley N°21.430.

<sup>17</sup> Los criterios y mecanismos de elección deben tomar en consideración el Reglamento que establece la forma de funcionamiento del Consejo Consultivo Nacional de Niños, Niñas y Adolescentes, según lo previsto en el artículo 76 de la Ley N°21.430.

<sup>18</sup> El formato de estos documentos será emitido en anexos complementarios elaborados por la Subsecretaría de la Niñez.

- Realización de jornada(s) de conocimiento, vinculación y pertenencia de los/as consejeros/as.
- Realización de jornada(s) de definición de la orgánica que guiará el funcionamiento del CCCNNA.<sup>19</sup>

#### **4. Desarrollo**

- Realización de instancias formativas respecto a temáticas y/o contenidos que quiera desarrollar el CCCNNA, considerando mecanismos de accesibilidad universal y adecuaciones requeridas según los miembros que lo conformen.
- Realización de instancias participativas, lúdicas y didácticas, que permitan el desarrollo y fortalecimiento de habilidades individuales e interpersonales que favorezcan el proceso de participación de sus consejeros/as.
- Realización de instancias participativas, lúdicas y didácticas que permitan a los/as consejeros/as, aportar a la Política Local de Niñez y su Plan de Acción, respecto a la identificación y priorización de las necesidades y propuestas de los NNA a nivel local.
- Realización de instancias periódicas con autoridades, instituciones, programas y organizaciones para favorezcan diálogos intergeneracionales respecto a temáticas que quiera abordar el CCCNNA.

#### **5. Rendición de cuentas**

- Elaboración y presentación de insumos que integren las propuestas y logros del CCCNNA, dirigidos a las autoridades locales, respecto a lo abordado en pasos anteriores.
- Realización de una jornada de cierre, en la que las autoridades locales y a la Mesa de Articulación Interinstitucional puedan informar al CCCNNA cómo sus propuestas fueron o no consideradas, en algún nivel, respecto a la toma de decisiones de aquellas necesidades levantadas por el CCCNNA.

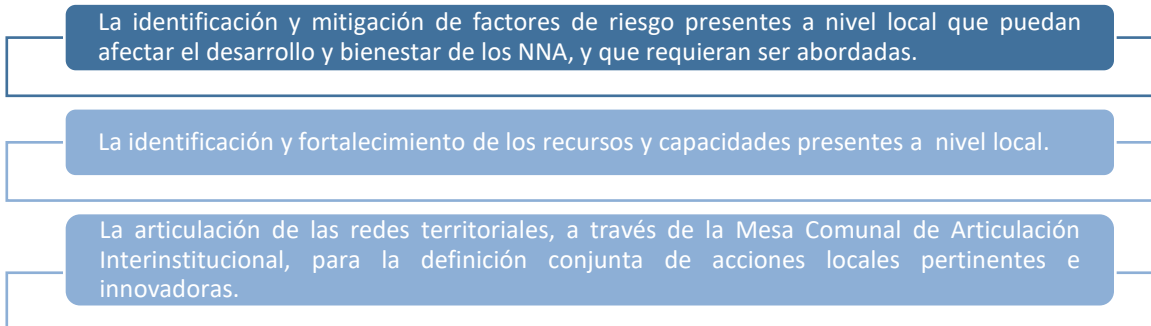
### **III. Acciones de promoción y reducción de riesgos en el territorio.**

Es el **conjunto de acciones de promoción, prevención y reducción de riesgos** dirigidas a mejorar las condiciones de los entornos que habitan los NNA. Para ello, es fundamental que la Oficina Local de la Niñez desarrolle estrategias para:

---

<sup>19</sup> Los criterios y mecanismos de elección deben tomar en consideración el Reglamento que establece la forma de funcionamiento del Consejo Consultivo Nacional de Niños, Niñas y Adolescentes, según lo previsto en el artículo 76 de la Ley N°21.430.

**Imagen N° 18: Objetivos específicos del Eje III.**



Para ello, se sugiere el desarrollo de **tres estrategias de intervención:**

**Imagen N° 19: Estrategias de intervención para la promoción y reducción de riesgos.**

**Difusión** de los beneficios y prestaciones garantizadas a NNA y sus familias para acceso informado a la oferta local disponible que requieran.

**Sensibilización y empoderamiento** a los NNA para el ejercicio de sus derechos, y a las familias y comunidades locales en torno a su rol de co-garante de estos derechos.

**Capacitación** en conocimientos y herramientas a instituciones, programas y organizaciones locales para incorporar la perspectiva derechos de la niñez y adolescencia a sus discursos y prácticas.

## 1. Difusión

- Participación en ferias y/u operativos municipales de vinculación con la comunidad, incorporando formatos y metodologías innovadoras e interactivas.
- Alianzas de colaboración con medios de comunicación local y redes sociales estratégicas para realización de instancias periódicas de difusión.
- Jornadas recreativas en establecimientos educacionales, clubes deportivos, organizaciones culturales, programas de niñez y adolescencia, entre otras, que se constituyan en espacios favorables para las acciones de difusión.
- Elaboración y difusión de material informativo que sea didáctico para NNA, familias y actores locales estratégicos (Juntas de Vecinos, por ejemplo), respecto a la oferta local disponible en materias de promoción, prevención y protección.

## 2. Sensibilización y empoderamiento

- Despliegue de estrategias de interacción comunitaria que permitan la entrega de recomendaciones, orientaciones y consejería respecto a temáticas de niñez y adolescencia.
- Conversatorios con NNA, familias, organizaciones territoriales y/o funcionales respecto a sus dinámicas de interacción con la niñez y adolescencia, en torno a temáticas relevantes para el territorio, y como estas pueden fortalecerse desde el enfoque de derechos.
- Realización de jornadas familiares y/o comunitarias, principalmente de carácter recreativo, que promuevan una vinculación positiva, horizontal e intergeneracional entre NNA y adultos en diversos espacios del territorio.

## 3. Capacitación

- Levantamiento, desde la Mesa Comunal de Articulación Interinstitucional, de aquellas temáticas locales de niñez y adolescencia que sean necesarias de formar y capacitar, orientadas a profesionales de servicios, programas y organizaciones ligadas a la niñez y adolescencia.
- Identificación y conformación de un “Grupo de Apoyo Técnico”, integrado por representantes de la academia, organizaciones de la sociedad civil u otros colaboradores, que permita la realización de instancias de formación en torno a las temáticas levantadas en el punto anterior.
- Planificación y ejecución de un plan de formación y capacitación anual en base a las posibilidades y recursos locales y/o regionales.

## IV. Comisión Local de Promoción

Para iniciar el proceso de planificación y ejecución de todas las acciones del componente de Promoción Territorial, establecidas en el Plan de Trabajo de la OLN<sup>20</sup>, **la primera labor de la Oficina Local de la Niñez**, con la colaboración de la Mesa Comunal de Articulación Interinstitucional, **será la conformación de una Comisión Local de Promoción**. El propósito de esta comisión es constituirse en la representante de las temáticas de promoción y prevención dentro de la Mesa Comunal.

Para guiar el proceso de trabajo del componente de manera transversal a sus tres ejes, se sugiere la planificación y ejecución de las siguientes acciones:

---

<sup>20</sup> Para mayor detalle, revisar capítulo IV.

1. **Vinculación con actores estratégicos** de instituciones, programas, organizaciones, municipales y no municipales, ligados al ámbito de la promoción y prevención a nivel local.
2. **Conformación de la Comisión Local de Promoción**, en base a la acción anterior y con la colaboración de la Mesa Comunal de Articulación Interinstitucional.
3. **Levantamiento de información respecto al estado del ámbito de promoción y prevención a nivel comunal**, específicamente respecto a la situación actual de la Política Local, el Consejo Consultivo Comunal, y las acciones de promoción y reducción de riesgos ejecutadas en el territorio .
4. **Definición**, a partir de la información identificada en el punto anterior, **de las acciones a realizar a corto, mediano y largo plazo, para cada uno de los ejes de acción**, según las etapas y acciones sugeridas anteriormente para cada eje.
5. **Elaboración, ejecución y evaluación**, a partir de las definiciones anteriores, de las acciones y resultados para cada eje de acción del el componente de Promoción, e integradas en el Plan de Trabajo OLN.

Los resultados que se vayan alcanzando a través de la ejecución de las acciones de los tres ejes, deben reportarse sistemáticamente a la Mesa Comunal de Articulación Interinstitucional, distinguiendo los resultados, aprendizajes y próximos desafíos de cada uno de los ejes de acción. A partir de este espacio de análisis y reflexión, la idea es:

- Definir la continuidad, incorporación de nuevos actores, o la conformación de una nueva Comisión Local de Promoción.
- Actualizar anualmente el Plan de Trabajo de la OLN.

## Capítulo III: Atención personalizada de casos

Para llevar a cabo la atención personalizada de los niños, niñas, adolescentes y sus familias, se han establecido procedimientos con tiempos estimados para cada uno. Lo anterior, con la finalidad de orientar las acciones que les corresponderá realizar a los/as gestores/as de casos de las OLN, en la intervención con las familias y los niños, niñas y adolescentes.

Se entenderá que el proceso de gestión de casos “implica establecer mecanismos que permitan dar seguimiento a un NNA y su familia a través de la cadena de derivaciones e intervenciones, usualmente desde más de un sector, hasta que el bienestar del NNA se haya restaurado y protegido”<sup>21</sup>. Por ello, para intervenir exitosamente, resulta necesario que los profesionales reconozcan y comprendan la existencia de diversidad de familias, las particularidades de cada grupo familiar, sus valores, modos de relacionarse, y principales recursos con los que cada NNA y grupo familiar dispone para acompañarse, apoyarse y cuidar a NNA en diferentes instancias. En síntesis, todas las familias tienen características y necesidades diferentes, por lo que no requieren de un mismo procedimiento ni estandarización de éste.

En este sentido, el modelo de gestión de la OLN se debe adaptar de acuerdo a las características de los NNA y sus familias, y también la gravedad de las situaciones que los afecten, en donde algunas familias pueden requerir diferentes niveles de acompañamiento UNICEF – LIP (2021), mientras que otras con una orientación básica podrán resolver de forma autónoma las dificultades a las que se enfrenten.

Dentro de esta lógica, se identifican diferentes **niveles de atención hacia los niños, niñas, adolescentes y sus familias**:

Imagen N° 20: Flujo de la Atención Personalizada de Casos



Es relevante destacar que un principio orientador de la OLN es que **todo servicio que se entregue a los NNA y a la familia responda a sus tiempos y características**, es decir, que el Estado en su relación con la familia se vuelque hacia ella, de manera que ésta se sienta acompañada, comprendida y protegida; se considera que las acciones realizadas por los profesionales deben adaptarse a las familias y no al revés<sup>22</sup>.

<sup>21</sup> (UNICEF y Maestral, 2017) en UNICEF – LIP (2021, p. 10).

<sup>22</sup> Particularmente considerando los enfoques de la OLN; para ello se dispondrán de guías prácticas para la intervención en distintas temáticas de interés tales como: Migración, Interculturalidad, Género.

De este modo, UNICEF – LIP (2021) señala que “los NNA y sus familias deben ser integrados al sistema de gestión de casos no solo como beneficiarios de los servicios, sino como actores activos participantes del proceso, con opinión y poder de decisión sobre el mismo y su desempeño” , **trabajando con las familias desde sus fortalezas y capacidades, y no solo desde sus riesgos y necesidades.**

Para poder identificar y distinguir los recursos de la familia, es importante reconocer y trabajar el modo cómo nos acercamos a conocer su mundo interno, y cómo el niño, niña o adolescente se desenvuelve y vincula en este contexto familiar. Esta distinción del profesional impacta en la aproximación que establece con las familias, y la dirección que toma la intervención. Una mirada apreciativa de las familias dirige nuestra manera de comprender de modo distinto, permitiéndonos acceder a conocer los recursos que han desplegado para enfrentar los problemas.

Es por esto, que en cualquier momento de contacto entre el Gestor de Casos con la familia y el NNA, éste debe considerar los elementos mínimos establecidos en el siguiente cuadro:

**Imagen N° 21: Elementos Mínimos en Rol del profesional.**

**Rol que deben asumir el/la profesional Gestor/a de Casos de la OLN cuando se trate directamente a NNA y sus familias:**

Debe posicionarse desde el rol de escucha y validación.	Favorecer la conexión de empatía con la otra persona.	Propiciar clima de confianza que facilite colaboración del NNA o familia que se entreviste.	Evitar indagar en detalles de vulneración de derechos para evitar revictimizar al/la denunciante.
---	---	---	---

## I. Vías de Ingreso

El inicio de las atenciones contempla que la OLN tome conocimiento de situaciones que afecten a los NNA, lo que puede ocurrir mediante diferentes vías de ingreso, asegurando en cada una de ellas, un acceso rápido y expedito para la valoración de situaciones que se presenten.

Considerando las diferentes vías de ingreso se distinguen tres procesos esenciales que deben seguir las OLN para efectuar sus operaciones: **Consultas, Denuncias y Solicitudes**, las que se definen en la Imagen 22.

**Imagen N° 22: Definición de procesos de Atención Personalizada de Casos.**



**Consultas:** Cuando el NNA o su familia requieren de orientación o de información relacionadas con acceso a beneficios que vayan en directa relación de los NNA, o resolver dudas en relación al acceso a derechos básicos de los NNA, que puede ser resueltos de manera expedita. No requiere de un proceso de gestión de casos.



**Solicitudes:** Cuando para resolver la necesidad del NNA y/o de su familia se requiere iniciar un proceso de intermediación y/o gestión especializada de casos. Requiere recopilar antecedentes, y definir cursos de acción de acuerdo a las necesidades detectadas.



**Denuncias:** Cuando el NNA o su familia requieren denunciar una situación de sospecha y/o vulneración de derechos, realizando acciones inmediatas de acuerdo a los protocolos detallados en el Anexo N° 5

Las vías de ingreso de los NNA y sus familias a estos tres procesos son las que se detallan a continuación:

#### Demanda espontánea

La demanda espontánea consiste en el **contacto directo por parte de un niño, niña o adolescente y/o del/los adultos/as con la Oficina Local de la Niñez.**

La OLN será un espacio abierto a la demanda y acceso a los NNA y sus familias; para realizar consultas o denuncias respecto de situaciones que los afecten y que no les permitan alcanzar su bienestar; cuando existan amenazas, riesgos, sospecha o vulneración de derechos ya sea en el contexto intrafamiliar o extrafamiliar; y/o respecto de falta de acceso a redes que deberían ser garantes de derechos.

De acuerdo al requerimiento, se pueden originar procedimientos diferentes como fue descrito previamente, resolviendo **CONSULTAS**, gestionando **SOLICITUDES** y/o realizando acciones asociadas a un proceso de **DENUNCIA**.

Para favorecer el contacto de los NNA y las familias, la OLN debe ser un espacio abierto a la comunidad, y además deberán **habilitarse páginas web y/o correos electrónicos**, mediante los cuales los NNA y familias podrán tomar contacto vía remota.

#### Alertas

El concepto de **alertas** remite a la **identificación de riesgos**. Los NNA están en **riesgo de vulneración de derechos** cuando existen condiciones en su entorno familiar y social que les predisponen a una mayor probabilidad de ocurrencia de una vulneración de derechos en el corto, mediano o largo



plazo. Es decir, la situación que les afecta no ha provocado un daño significativo al desarrollo del NNA, pero de mantenerse, podría provocarlo<sup>23</sup>.

Dentro de los riesgos, existen situaciones que, por su gravedad, se deben calificar como **alarmas pues** requieren de **la activación de protocolos de acción y atención específicos y a la brevedad**, específicamente las vulneraciones de derechos.

- **Alertas administrativas:** Corresponde al ingreso a la OLN, al detectar riesgos y/o vulneraciones de derechos que afecten a los NNA, mediante datos administrativos nominados. Estas provienen principalmente del **Sistema de Registro, Derivación y Monitoreo de Chile Crece Contigo (SRDM)**. La entrada en vigencia de la Ley supone el desafío de definir los mecanismos y puntos en común para la gestión de las alertas del subsistema Chile Crece Contigo, que será responsabilidad de las OLN. De esta manera el SRDM interoperará con el sistema de registro de la OLN, y remitirá las alertas con una periodicidad definida para verificación y gestión.
- **Alertas territoriales:** Corresponde al ingreso a la OLN, al detectar riesgos y/o vulneraciones de derechos que afecten a los NNA, mediante la solicitud desde cualquier persona o institución, en especial, por cualquier actor del intersector, organizados en la Mesa Comunal de Articulación Interinstitucional.

Las alertas serán ingresadas por medio de la plataforma de registro de la OLN<sup>24</sup>.

## Derivación y traspaso de casos hacia OLN

### Traspaso desde Oficinas de Protección de Derechos (OPD)

Esta vía de ingreso corresponde al traspaso asistido de los casos que se encuentren actualmente ingresados a las OPD. En el marco de la transición, donde se instalen OLN comenzarán a cerrar los convenios de OPD. Este traspaso debe contar con toda la información de los NNA y sus familias, y dar continuidad a la etapa de intervención en la que se encuentren los NNA y sus familias, quienes ingresarán a la atención personalizada de acuerdo a su necesidad específica<sup>25</sup>.

### Derivación desde otra OLN

Corresponde cuando los NNA ya se encuentren siendo atendidos por otra OLN y se trasladen de domicilio a otra comuna. Al igual que vía anterior, los casos deberán ser ingresados de acuerdo a la etapa en la que se encuentren.

---

<sup>23</sup> (Valora, 2021)

<sup>24</sup> El sistema de registro OLN se encuentra en su fase final de desarrollo, y se disponibilizará a las Oficinas una vez que se encuentre finalizado y testeado.

<sup>25</sup> Dentro de las presentes orientaciones técnicas en este capítulo se establecen lineamientos para el ingreso de estos casos. Es importante considerar que el Servicio Nacional de Protección Especializada, entregará lineamientos específicos para el resguardo y traspaso de los casos a las Oficinas de Protección de Derechos.

### **Derivación desde Tribunal de Familia**

Cuando existan denuncias realizadas por NNA, su familia y/u otra persona, realizada directamente en los Tribunales de Familia y éstos estimen que no existen antecedentes suficientes para iniciar o continuar una medida proteccional (competencia de Tribunales de Familia), derivarán el caso a OLN para su ingreso.

### **Traspaso desde el Servicio Nacional de Protección Especializada para el seguimiento de niños, niñas y adolescentes egresados de los programas de protección especializada**

Vía de ingreso a la OLN que se activa mediante el traspaso que efectúa el Servicio Nacional de Protección Especializada para el seguimiento y monitoreo durante 24 meses de los niños, niñas o adolescentes que hayan egresado de alguna de las líneas de acción del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. Ello, sin perjuicio del seguimiento que el mencionado Servicio debe realizar de los procesos de protección especializada que ejecuta.

## **II. Orientación**

En el caso de que existan consultas por demanda espontánea a la Oficina Local de Niñez, sobre materias relacionadas con niñez y adolescencia, la OLN implementará su línea de acción de **Orientación**. Esta se comprende como el proceso en el cual el Gestor/a de Casos entrega información clara y precisa que le permite al NNA y su familia resolver dudas. Al entregar esta información, el motivo de consulta o requerimiento se resuelve de manera inmediata.

Para iniciar el flujo de esta línea de atención el o la profesional de la OLN que atienda al NNA y/o su familia solicitará el RUN de la persona solicitante del niño, niña o adolescente, para verificar o actualizar los datos en el Sistema de Registro de la OLN o registrarlo si es que no cuenta con RUN. En ese momento el/la Profesional debe distinguir si el requerimiento se soluciona con orientación o si requiere gestionar la solicitud e iniciar un proceso de recopilación de antecedentes descrito en el ítem III. Punto 1 de este capítulo.

En síntesis, cuando existan consultas:

- Se define temática y entrega información u orientación.
- Se registra la atención en el Sistema de Registro de la OLN.
- Si requieren mayores antecedentes, se gestiona solicitud y se evalúa ingresar a alguno de los componentes de: Intermediación y Atención Social y / o Gestión Especializada de Caso.

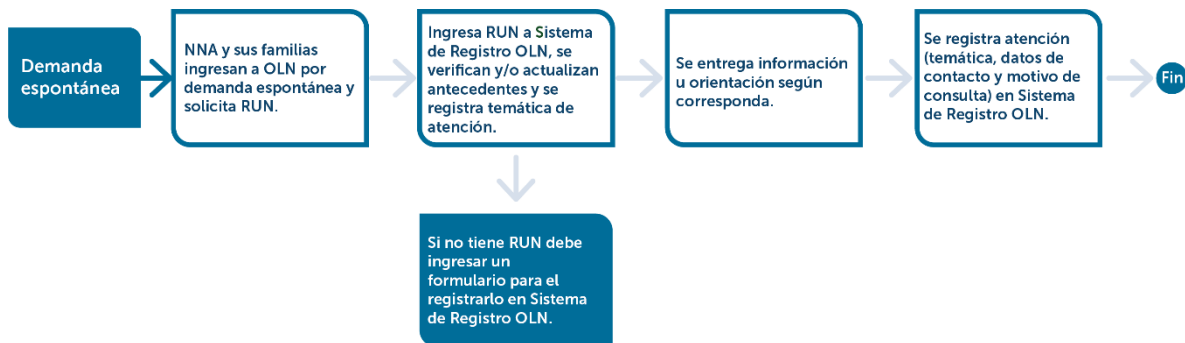
Imagen N° 23: Ejemplos de Orientación.



- ✓ Entrega de información sobre postulación a bonos.
- ✓ Requisitos para acceder becas u otros beneficios.
- ✓ Información sobre horarios y direcciones sobre talleres y actividades disponibles a nivel comunal.
- ✓ Información sobre centros recreativos y oferta disponible para niñez y adolescencia, entre otras.
- ✓ Información sobre Registro Social de Hogares, entre otros.

A continuación, se adjunta el flujo de la orientación:

Imagen N°24: Flujo de Orientación.



### III. Acciones para el análisis de los casos

#### 1. Recopilación de Antecedentes

En el caso que en la atención de los NNA y sus familias por demanda espontánea se verifique que se requieren recopilar mayores antecedentes, o que por la información contenida en la derivación, se constate la necesidad de gestionar una solicitud y/o denuncia, se debe iniciar un **proceso de diagnóstico y recopilación de antecedentes definido como un conjunto de procedimientos y herramientas que van quedando a disposición del Gestor/a de Casos<sup>26</sup>**, para poder indagar según

<sup>26</sup> Una vez aprobado el reglamento que regula la protección administrativa, el proceso de diagnóstico, que en la ley 21.430 se nomina “Diagnóstico Biopsicosocial” será adaptado a las normas y procedimientos que este reglamento indique.

el requerimiento y que permitan la toma de decisiones, los cuales **se utilizarán según necesidades de los NNA y su familia.**

En este sentido, todas las acciones que se describirán **deben realizarse sólo con la profundidad requerida para aportar a la toma de decisiones del Gestor/a de Caso y teniendo la consideración de no sobre intervenir y/o revictimizar**<sup>27</sup>. Por otra parte, se debe tener presente como principio rector, la consideración de la opinión de los niños, niña y adolescente de acuerdo a su autonomía progresiva.

El/la Gestor/a de Casos, dependiendo de la vía de ingreso, deberá recabar ciertas categorías de información, de forma progresiva y ordenada, con el fin de acoger a la familia, comprender su demanda e identificar el/los cursos de acción que resulten adecuados para cada situación particular.

El proceso debería considerar:

<b>A nivel individual:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar las necesidades del NNA y/o detectar sospecha de vulneración, las que son más urgentes, para guiar el proceso de planificación, definición e implementación de un plan pertinente.</li><li>• Identificar recursos individuales del NNA que pueden aportar a superar situación que lo afecta.</li></ul>
<b>A nivel familiar:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluar disposición al cambio o nivel de problematización, para identificar el nivel de acompañamiento que requiera el/la NNA y su familia, o resistencia de la familia respecto a la intervención.</li><li>• Evaluar disposición de la familia en relación al servicio o prestación que requiere.</li><li>• Evaluar actitud frente a la intervención: alude a la actitud activa o pasiva de la familia respecto al servicio o prestación.</li><li>• Evaluar proactividad y autonomía: apunta a la posibilidad de la familia de conocer, navegar y acceder por sí solos a redes de apoyo que poseen.</li><li>• Identificar recursos a nivel familiar, que pueden aportar a superar situación que afecta al NNA.</li></ul>
<b>A nivel contextual:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar condiciones contextuales: cuidadores y cantidad de niños(as) a su cuidado, rol como apoderados.</li><li>• Identificar la complejidad de la situación que se requiere abordar, integrando diversas fuentes de información.</li></ul>

Para la realización de esta etapa el/la Gestor/a de Casos contará **con un máximo de 30 días corridos para la recopilación de antecedentes.**

---

<sup>27</sup> De acuerdo a la ley N° 21.302 en su artículo 22, los programas de diagnóstico clínico especializado y seguimiento de casos serán los encargados de realizar diagnósticos que constaten o no las vulneraciones de derecho. En este sentido, es importante que el Gestor/a de Casos recuerde evitar la sobre intervención, limitándose a efectuar un análisis situacional general y realizar derivaciones correspondientes.

A continuación, se detallan las acciones e instrumentos que el/la gestor/a de casos dispone para el proceso de recopilación de antecedentes.

Más que “**pasos obligatorios a seguir**”, **debe entenderse como una sucesión de etapas lógicas que el/la gestor/a va abriendo en la medida de lo necesario.**

Asimismo, toda la información recopilada se incorporará en la plataforma de registro, mientras esta se encuentre en habilitación se sugiere un formato para vaciar los antecedentes recopilados (ver Anexo N° 2).

## 2. Acciones e instrumentos

### a. Análisis y revisión documental

El/la Gestor/a de Casos, debe leer todos los antecedentes disponibles y conocer la situación del NNA y su familia, previo al primer contacto, cuando corresponda. Para lo anterior podrá revisar:

- **Screening social general:** Construido a partir de datos administrativos del MDSyF, datos de la familia que contenga, y los servicios o apoyos que pueda recibir el NNA. Corresponde chequear que la información disponible en el sistema administrativo es la correcta y se encuentra actualizada (por ejemplo, composición del grupo familiar, cambios en quienes viven en el hogar, separaciones, nacimientos, acceso a prestaciones, datos educacionales y/o de salud, entre otros). En caso contrario, esta debe ser completada de acuerdo a los datos recientes aportados por la familia<sup>28</sup>.

### b. Gestiones con la red y/o revisión de información en la red:

Estas acciones contemplan dos niveles de consulta.

El primero se refiere a **establecer coordinaciones directamente con redes pertinentes y/o programas relacionados con el NNA y su familia**, visualizados en la demanda o denuncia espontánea, a fin de complementar información que sea otorgada por la familia.

En esta instancia el/la Gestor/a de Casos debe realizar una consulta a las unidades señaladas para saber si conocen el caso, si algún integrante del grupo familiar fue atendido/a o beneficiado/a del servicio en el pasado, o se encuentra en atención. Estos antecedentes son fundamentales para tener una visión lo más completa posible de la situación familiar.

---

<sup>28</sup> Este sistema estará disponible una vez habilitado el Sistema de Registro de la OLN, mientras dicha plataforma se encuentre en habilitación se sugiere que el Gestor/a de casos indague información que considere necesaria en otros sistemas informáticos de la Municipalidad, incluyendo el sistema Gestión Social Local.

En un segundo nivel, corresponde a **contactar a profesional/persona de la red que levantó la alerta territorial o realizó la derivación**: Es fundamental que el/la gestor/a de casos se contacte personalmente (presencialmente o no) con el profesional y analice las características del caso que deban considerarse en la intervención, así como los datos de contacto lo más actualizados posible de los que se disponga.

Adicionalmente, es necesario que el/la gestor/a consulte si la familia fue informada o no de la presentación de su caso a la OLN. En caso de no haberse informado a la familia, es necesario indagar las razones específicas y considerar las respuestas como información relevante para la preparación de invitación y contacto con la familia y el NNA.

- **Acciones de contacto con familia y NNA:** Es importante mencionar que, dependiendo de la vía de ingreso, el contacto con la familia podrá ser inmediato o no, lo que establecerá momentos diferenciados para los tiempos de gestión y aplicación de instrumentos. En el caso de la demanda espontánea se espera que la atención del NNA y su familia sea inmediata en la OLN, salvo razones de fuerza mayor que no hagan posible realizar entrevista, en cuyo caso se deben realizar todas las acciones para reagendar en breve plazo la atención. Por otro lado, cuando la denuncia o demanda de atención llegue a OLN desde entidades territoriales, públicas o judiciales se requerirá que la OLN y en especial el/la Gestor/a de casos, despliegue las siguientes acciones, en orden de prelación para establecer contacto con la familia y el NNA y recabar información requerida, avanzando a la siguiente en caso de no obtener resultados en la primera acción:

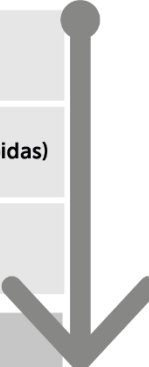
1. **Contacto telefónico:** Se intencionará citar a un día y hora determinados, en el plazo máximo de 15 días hábiles. Lo anterior se realizará analizando criterios de prelación y urgencia descritos en la imagen N° 25. En este sentido, se priorizarán las denuncias o derivaciones relacionadas con posibles situaciones constitutivas de delito y vulneraciones de derecho primero, independiente del orden en que estas hubiesen llegado. Se espera que el profesional despliegue habilidades de escucha y de entrega de información asertiva y concreta pidiendo a familia profundizar en instancia presencial y/o remota (de acuerdo a circunstancias) con un carácter formal.

Si la consulta o solicitud es recibida por la OLN de manera online o por un tercero, el/la gestor/a de casos deberá contactar al adulto/a responsable mediante llamado telefónico. Si estos llamados son infructuosos, se debe realizar visita domiciliaria.

Imagen N° 25: Criterios de prelación y urgencia.

Situación 1	Ejemplos: <b>Riesgo Vital</b> Delitos Flagrantes Violecia/ Abusos sexuales / Violación
Situación 2	Ejemplos: <b>Negligencia</b> Hechos de vulneración no flagrantes (interrumpidas) Desescolarización
Situación 3	Ejemplos: <b>Falta de acceso a una prestación.</b>

Factores transversales a analizar: Ciclo vital del NNA, existencia o no de adulto/a responsable.



2. **Carta certificada para citación:** Este documento<sup>29</sup> (ver anexo N°3) debe explicitar en palabras simples, los motivos de citación a la oficina, instando a su participación. El documento además permitirá ser un respaldo tanto para la OLN como para la familia de haber sido notificados correctamente o haber intencionado acciones para el contacto.

### 3. Entrevista con la familia

La primera acción de entrevista con el NNA y su familia deberá realizarse en la OLN, para lo que se tendrá que disponer de condiciones adecuadas que aseguren la acogida de los usuarios/as. En caso de que el/la Gestor/a de Casos, evalúe necesario una segunda instancia de contacto con la familia y el NNA, para recabar mayor información, esta se podrá realizar mediante una visita al domicilio, que no exceda en tiempo los 15 días hábiles posteriores a derivación del caso, debiendo agotar todas las instancias para realizar la acción con criterios de urgencia y prioridad. En caso de no poder concretarse la visita domiciliaria, o de considerar que no existe el entorno adecuado para llevar a cabo la misma, se realizará nueva citación para entrevista en dependencias de la OLN.

El foco del contacto será recopilar todos los antecedentes que se puedan aportar sobre la situación que origina la solicitud, bajo la premisa de identificar de manera rápida y eficaz, si el NNA que hace ingreso a OLN por cualquier vía de derivación, se encuentra limitado en su ejercicio de derechos garantizados por ley, y/o afectado por una situación de riesgo y/o desprotección.

Es importante destacar que, la entrevista tendrá por objeto, recabar información, y, por otro lado, **comprometer a la familia en la búsqueda de las soluciones colaborativas aplicables al caso** y en el proceso de cumplimiento de la medida de protección, en el evento de adoptarse.

Este punto es particularmente relevante, toda vez que permite que la intervención, no sea tan solo el resultado de una evaluación externa de un tercero o de la propia OLN, sino también de una evaluación conjunta con la familia sobre la situación que afecta el ejercicio del derecho del niño,

<sup>29</sup> Disponible en el Anexo n°3

niña o adolescente, y sobre el modo en que madres, padres o responsables legales puedan verse comprometidos.

Es importante señalar, que, en caso de estimarse pertinente, cuando la información sea insuficiente para toma de decisiones se pueden revisar el “Manual de Apoyo al Gestor/a de Casos” en anexo N° 4, herramienta que aporta una estructura para la toma de decisiones. Cada ítem de preguntas cuenta con sugerencias para indagar, pero estas deberán adecuarse a cada situación particular y complementarse/adecuarse según corresponda.

#### 4. Entrevista con el NNA junto a su familia

Instancia en que se espera relevar la opinión del NNA e informar del proceso iniciado junto a su familia, lo que se realizará de acuerdo a autonomía progresiva.

Si en marco de la/s entrevistas el profesional de la OLN se encuentra ante relatos relevantes o sensibles, que además involucren situaciones de vulneración de derechos tales como maltrato infantil, abuso, abandono, trabajo infantil, negligencia, entre otras situaciones, la medida inmediata debe ser la acogida y contención del NNA víctima de vulneración, y de su familia y realizar las acciones contenidas en el protocolo de actuación ante vulneraciones de derecho descritas en anexo N° 5.

Imagen N° 26: Recopilación de antecedentes por Demanda Espontánea





Imagen N° 27: Recopilación de antecedentes por Alerta Administrativa.

## Alerta Administrativa

- 1 Revisión de Nómina a través del Screening Social general
- 2 Screening social general
- 3 Contactar a usuarios
- 4 Realizar chequeo nómina y confirmación de casos:  
Con la información del contacto directo con el usuario, se actualiza la información. En caso de confirmarse la solicitud, se confirma el caso para su ingreso.
- 5 Evaluar antecedentes:  
Con los antecedentes que se tenga hasta el momento, se analiza si estos son suficientes o requieren de mayor recopilación de antecedentes. Si los antecedentes NO son suficientes inicia Proceso de recopilación de antecedentes.
- 6 Screening ampliado
- 7 Coordinación con la red
- 8 Visitas domiciliarias

Imagen N° 28: Recopilación de antecedentes por Alerta Territorial, Derivación TTFF y Derivación OLN de otra comuna.

## Alerta Territorial-Derivación Tribunal de Familia- Derivación otra OLN

- 1 Contactar a profesional/persona de la red que levantó la alerta territorial o realizó la derivación
- 2 Contactar a usuarios
- 3 Evaluar antecedentes:  
Con los antecedentes que se tenga hasta el momento, se analiza si estos son suficientes o requieren de mayor recopilación de antecedentes. Si los antecedentes NO son suficientes inicia Proceso de recopilación de antecedentes
- 4 Screening ampliado
- 5 Coordinación con la red
- 6 Visitas domiciliarias

### 3. Resultados de la Recopilación de Antecedentes

Concluida la etapa de recopilación de antecedentes para el diagnóstico, de acuerdo a metodología descrita anteriormente, el/la Gestor/a de Casos debe determinar los niveles de riesgo y las intervenciones que puedan requerir los NNA y sus familias. Esto se evaluará considerando si existen riesgos de vulneración y/o vulneraciones de derecho, con la presencia o no de daño en los NNA, su etapa de desarrollo, el grado de disposición al cambio de la familia, entre los principales (Valora, 2021).

A continuación, se disponen ejemplos de cruces entre las dimensiones que se exploraron en la etapa de diagnóstico, anteriormente descritas en específico respecto a Características de las familias y Disposición de las familias, a modo de guiar la toma de decisiones por parte del Gestor/a de Casos.

Imagen N° 29: Cruce Variables<sup>30</sup>



<sup>30</sup> Cuadro elaborado por Subsecretaría de la Niñez, en base a Informe Modelo de gestión para un Sistema Local de Protección Integral de los Derechos de la Niñez (2020)

Para la toma de decisiones, en casos que revistan de mayor complejidad, se sugiere dentro de las estrategias generar análisis de casos junto al Coordinador/a OLN.

Cabe destacar que, si durante el primer contacto o cualquier momento de la etapa de recopilación de antecedentes, el/la gestor/a sospecha u observa alguna situación de vulneración de derechos del NNA o violencia intrafamiliar (VIF) debe realizar las acciones según protocolo de actuación frente a la sospecha de vulneraciones de derecho descrito en anexo N° 5 de este documento. de Orientaciones Técnicas.

Con todos los antecedentes, el/la Gestor/a de Casos puede emitir su opinión profesional concluyendo los siguientes escenarios:

- a. **No se detecta o sospecha vulneración o necesidad de acceso a oferta:** En este escenario y no existiendo antecedentes que requieran de medidas a realizar por parte del/la Gestor/a de casos de la OLN, se indicará las razones para el cierre, este archivo permitirá realizar seguimiento de caso si fuese requerido, y posterior egreso del caso.
- b. **Existen riesgos de vulneración de derechos, que pueden ser resueltos por el acceso a la oferta mediante Intermediación Social:** Se detecta que la necesidad del NNA y su familia podrá ser resuelta mediante articulación de oferta para apoyo de rol de madres, padres y/o cuidadores, acceso a prestaciones o servicios dispuestos en territorio. El NNA y su familia ingresarán al componente de Intermediación Social, que requiere de un acompañamiento menos intensivo, el que será descrito en el punto IV de este capítulo.
- c. **Existen riesgos de vulneración de derechos y/o vulneraciones de derechos que requieren de ingreso a Gestión Especializada de Casos:** Se detecta que la necesidad del NNA y su familia podrá ser resuelta mediante un acompañamiento intensivo, que será descrito en el punto V de este capítulo.

Dentro de lo anterior, y tal como ha sido señalado en el presente documento, mientras no se encuentre vigente y publicado el reglamento que regula la “protección administrativa”, en caso de que **los/as gestores de caso detecten o sospechen vulneraciones, deberán remitir los antecedentes al Tribunal con competencia en familia con jurisdicción en el territorio**, de acuerdo a la metodología descrita en el componente.

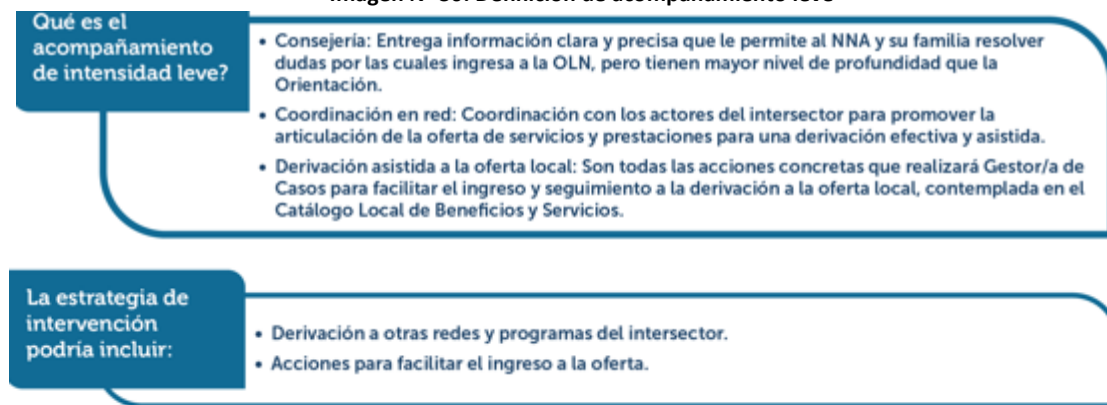
#### IV. Intermediación y atención social

Los niños, niñas y adolescentes que ingresen a la línea de acción de Intermediación y Atención Social, son aquellos que requerirán una estrategia de acompañamiento de intensidad leve para abordar

riesgos de vulneración de derechos y lograr la reducción de éstos mediante la intermediación e ingreso oportuno a la oferta de servicios a nivel local y la articulación de ésta.

Es importante señalar que al ingresar al componente de Intermediación y Atención Social y con motivo de poder medir la reducción de riesgos de vulneración, el/la Gestor/a deberá registrar al inicio y final de la atención al niño, niña o adolescente en una Matriz de Riesgos y/o Vulneración<sup>31</sup>, indicando cuáles son los riesgos asociados y cuáles son aquellos que se van a abordar mediante la intermediación. Dicha Matriz operacionaliza los derechos consagrados en la Ley de Garantías tomando como referencia la matriz realizada por UNICEF para el Plan de Acción 2018-2025, con riesgos organizados en torno a los ejes de derechos.

Imagen N° 30: Definición de acompañamiento leve



## 1. Elaboración del Plan de Atención

Al ingresar el caso a la OLN, el/la Gestor/a en conjunto con el niño, niña o adolescente y su familia, elaborará un **Plan de Atención**. Este se construye a partir de la recopilación de antecedentes durante el proceso diagnóstico realizado al NNA y su familia en la etapa precedente. Una vez revisada y analizada la información, el Gestor/a decidirá qué programa/s o servicio/s son los más pertinentes para el NNA y su familia. Una vez propuesto al NNA y su familia se elaborará el Plan, el cual debe contener la definición de objetivos, el nombre del o los programas a los que se derivará tomando en consideración el Catálogo Local de Beneficios y Servicios. Además, se espera que se indiquen responsables, resultados esperados y las acciones que realizará el/la Gestor/a para facilitar el ingreso a la oferta de manera oportuna. **Este plan se elaborará en un plazo máximo de 15 días hábiles.**

<sup>31</sup> Que será puesta a disposición

## 2. Seguimiento del Plan de Atención

Luego de realizar el Plan de Atención y las derivaciones pertinentes, el/la Gestor/a de Caso de la OLN tendrá el rol de hacer **seguimiento** cada 3 meses al Plan de Atención, con el fin de corroborar que dicha derivación haya sido resuelta o evaluar si es necesario proponer otra derivación más atinente a la situación en la que se encuentre el NNA de ese momento. En el caso de no contar con la oferta, la OLN tendrá el rol de registrar y sistematizar la brecha de oferta reportada por la red local para luego informar en la Mesa Comunal de Articulación Interinstitucional a nivel comunal y regional. El plazo para cumplir el Plan de Atención es de 12 meses.

Es importante señalar que en caso de no encontrar oferta disponible, el niño, niña o adolescente se debe mantener en lista de espera para el ingreso a la oferta cuando esté disponible. Se sugiere que el/la Gestor/a durante el período “de espera”, pueda buscar estrategias alternativas que permitan activar otras redes o realizar sesiones pertinentes que contribuyan a atender momentáneamente el requerimiento de los NNA.

## 3. Cierre del Plan de Atención

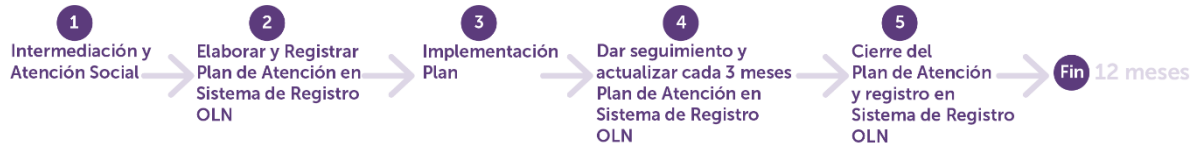
El cierre del proceso ocurre al completarse el Plan de Atención o por cumplimiento del plazo de 12 meses y debe ser registrado en el Sistema de Registro de la OLN. Es importante recalcar que en ese momento el/la Gestor/a debe registrar nuevamente en la Matriz de Riesgos y/o Vulneración de derechos cuáles son aquellos riesgos que se abordaron y resolvieron mediante el Plan para evidenciar el logro de los objetivos y la efectiva reducción de riesgos de vulneración. Para dar por egresado el caso se debe aplicar la encuesta de satisfacción usuaria al niño, niña o adolescente y sus familias.<sup>32</sup>

Por último, es necesario precisar que si el/la Gestor/a evalúa en cualquier momento del proceso, que el **caso se ha agravado, se identifican nuevos factores de riesgos o se identifican alarmas**, se debe inmediatamente comenzar un procedimiento de Gestión de Caso con el fin proteger de manera integral al niño, niña o adolescente y entregar soluciones pertinentes a su situación. En este sentido se puede mencionar que la intervención de los componentes de Intermediación y Atención Social y Gestión Especializada de Caso puede denominarse bidireccional.

---

<sup>32</sup> El formato de la Encuesta de Satisfacción será adjuntado en anexo complementario elaborado por la Subsecretaría de la Niñez.

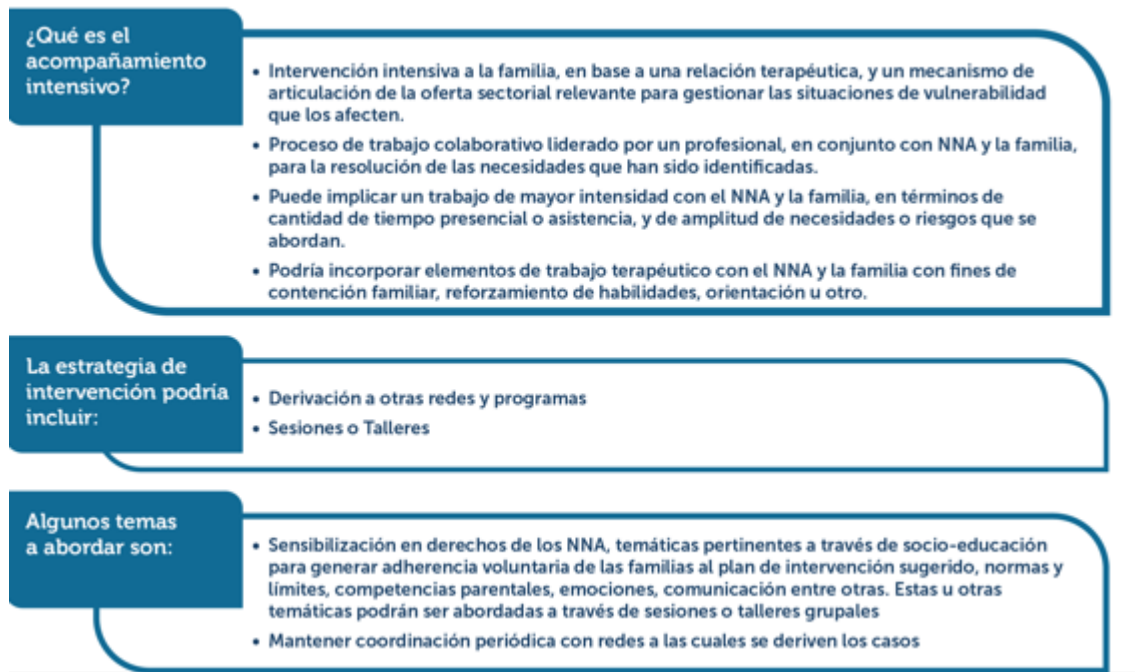
Imagen N° 31: Flujo de Intermediación Social.



## V. Gestión Especializada de Caso (sin protección administrativa)

Los niños, niñas y adolescentes que ingresan a la línea de acción Gestión Especializada de Caso, son aquellos que requerirán una estrategia de acompañamiento de mayor intensidad para poder abordar riesgos de vulneración o vulneración de derecho, con el fin de poder restituir derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Imagen N° 32: Definición de acompañamiento intensivo.



Al igual que en la línea de acción de Intermediación y Atención Social, es relevante señalar que al ingresar a la línea de acción de Gestión Especializada de Caso, y con motivo de poder medir la reducción de riesgos de vulneración y restitución de derechos, el/la Gestor/a deberá registrar al inicio y final de la atención al niño, niña o adolescente en una Matriz de Riesgos y/o Vulneración, cuáles son los riesgos y/o alarmas de vulneración asociados al niño, niña o adolescente y cuáles son aquellos que se van a abordar mediante la intervención. Dicha matriz, como se menciona más arriba

operacionaliza los derechos consagrados en la Ley de Garantías tomando como referencia la matriz realizada por UNICEF para el Plan de Acción 2018-2025, con riesgos organizados en torno a los ejes de derechos<sup>33</sup>.

## 1. Elaboración del Plan de Intervención Personalizado

Al ingresar al componente se debe elaborar un **Plan de Intervención Personalizado (PIP)** con el niño, niña o adolescente y su familia, el cual deberá contener los **actores involucrados, plazos y acciones** a realizar para contribuir a reducir riesgos y / o restituir de derechos de los niños, niñas y adolescentes, este debe ser registrado en el Sistema de Registro de la OLN y/o de manera física mientras este se habilite.

El PIP **constituye la hoja de ruta para la Gestión de Casos Especializada**. Se construye como resultado del proceso de recopilación de antecedentes para el diagnóstico realizado al NNA y su familia. Lo anterior con la finalidad de planificar acciones a desplegar por el/la Gestor/a de Casos y por el grupo familiar.

Para realizar el proceso de intervención con las familias, se ha seleccionado un método de intervención denominado **Modelo Centrado en Tareas (MCT)**<sup>34</sup>. El MCT es uno de los métodos de la intervención social orientado a proporcionar una respuesta práctica, breve y eficaz, centrándose en la consecución de objetivos específicos a través de la realización de tareas relacionadas con la solución de los problemas identificados por el instrumento de diagnóstico, y reconocidos como dificultad por las familias.

Este modelo de trabajo presupone una metodología para ayudar a las familias a concentrar sus **esfuerzos en tareas específicas, generando habilidades y modificando conductas para el logro de objetivos que serán planteados en el Plan de Intervención Personalizado**<sup>35</sup>. Los objetivos deben hacerles sentido a las familias y a los niños, niñas y adolescentes<sup>36</sup>, y en ese sentido deben estar contruidos con ellas.

Por todo lo anterior, este plan debe ser resultado de una co-construcción del Gestor/a de Casos junto al NNA y su familia en una o varias sesiones en OLN o domicilio, de acuerdo a las necesidades, contexto familiar y edad de los niños, niñas y adolescentes. En este sentido, la participación del NNA y su familia se constituyen como el eje principal en el cual se trabaja, deben estar en conocimiento del Plan y aprobar contenido, mediante la firma del documento<sup>37</sup>.

Este proceso de firma debe considerar que el Gestor/a de Casos:

---

<sup>33</sup> El formato de la Matriz de Riesgos y / o Vulneración será adjuntado en anexo complementario elaborado por la Subsecretaría de la Niñez.

<sup>34</sup> Los detalles del modelo pueden encontrarse en Tolson, Reid and Garvin, "Generalist Practice: a Task-Centered Approach", Columbia University Press, New York, 2003.

<sup>35</sup> Cuya metodología será profundizada en anexos complementarios elaborados por la Subsecretaría de la Niñez.

<sup>36</sup> Es crucial que se involucre a los NNA, utilizando lenguaje acorde a su ciclo vital; se sugiere el uso de técnicas lúdicas.

<sup>37</sup> Dicho formato será puesto a disposición en un anexo complementario elaborado por la Subsecretaría de la Niñez.

- ✓ Informe a la familia y el NNA en lenguaje claro cuáles son las áreas que observaron en el proceso de recopilación de antecedentes que se requieren trabajar y que estas sean validadas.
- ✓ Cuáles son los resultados que espera obtener con las tareas a realizar, aclarando expectativas y duración del proceso.

El/la Gestor/a de Casos debe ubicar a la familia como el centro de la intervención, relevando los recursos del NNA, la familia y del entorno.

Los Planes de Intervención pueden contener acciones con carácter psicosocial y/o socioeducativo<sup>38</sup>. Algunos temas para abordar son sensibilización en derechos de los NNA, crianza respetuosa, normas y límites, competencias parentales, emociones, comunicación entre otras, las que pueden ser abordadas a través de sesiones o talleres grupales.

Así también, temáticas pertinentes a través de la socio educación para generar adherencia voluntaria de las familias a las derivaciones contenidas en los Planes sugeridos, favoreciendo así el acceso y adherencia de los NNA y sus familias a la oferta disponible a nivel comunal, mediante el uso de los mecanismos de referencia y contrarreferencia según los protocolos de atención acordados con la Red, lo que tiene como fin propiciar respuestas integrales y prioritarias de manera oportuna y efectiva, acompañando a la familia en su trayectoria en el sistema de protección social. En este punto, es muy relevante que se derive a las familias y a los NNA a aquellos servicios y prestaciones disponibles en la comuna, gestionando alternativas en caso de no encontrarse la oferta disponible.

Se debe tener presente que el modelo de intervención **MCT contempla tres tipos de tareas para desarrollar con las familias:**

- 1. Tareas durante las sesiones de trabajo conjunto.
- 2. Tareas que realiza la familia fuera de las sesiones de trabajo, y que pueden involucrar la adherencia a otras intervenciones.
- 3. Tareas que realiza el/la gestor/a fuera de las sesiones de trabajo.

Si existen necesidades que no son posibles de abordar por la falta de oferta en la comuna, se deben registrar como brecha, tal como se describe en el Capítulo IV de estas Orientaciones Técnicas. Paralelamente, el/la gestor/a de casos debe informar esta situación al/la coordinador/a, quien debe realizar las gestiones necesarias de acuerdo a la metodología que establecerán las Mesas de Articulación Interinstitucional.

---

<sup>38</sup> Se elaborará metodología, adjunta en anexos de la Subsecretaría de la Niñez para poner a disposición de los o las gestoras que requieran herramientas para abordar dichas acciones o temáticas



La elaboración del Plan de Intervención Personalizado, la aceptación y firma por parte de la familia tendrá un **plazo máximo de 15 días hábiles** desde que se completa el diagnóstico.

## 2. Ejecución y seguimiento del Plan de Intervención Personalizado

Una vez culminado el proceso de elaboración del plan de intervención personalizado, comienza la ejecución. En el caso que se realicen derivaciones a ofertas específicas<sup>39</sup> de acuerdo a lo establecido en los protocolos de referencia y contrarreferencia, los/as Gestores/as de caso, deben hacer un seguimiento de las derivaciones. Este seguimiento está vinculado también con las tareas a ejecutar por parte del/la gestor/a y por la familia.

Si dentro de las acciones establecidas en el plan de intervención personalizado, el/la gestor/a planificó además acciones de intervención con la familia y el NNA, como las descritas previamente, tales como sesiones o talleres, debe ejecutarlas en el tiempo definido.

Cada **3 meses como plazo máximo**<sup>40</sup>, se debe realizar **seguimiento** al Plan de Intervención Personalizado el que contempla revisión periódica de informes de avance de otros actores involucrados, coordinaciones y/o entrevistas para dar continuidad, modificar o cerrar el PIP, en la medida que se cumplan los objetivos o se cumpla el plazo máximo de intervención. Es muy relevante que dicha evaluación, se realice junto con el NNA y/o su familia, reorientando aquellas tareas y objetivos cuando sea necesario.

Las acciones a realizar en este momento contemplan:

- Monitorear las tareas que fueron acordadas con la familia.
- Mantener una permanente coordinación con otros profesionales que estén atendiendo a la familia y el NNA a raíz de las derivaciones, en específico monitorear adherencia y resultados.
- Identificar si se han presentado nuevas situaciones de riesgo, y conocer cómo la familia las ha abordado, reorientando el plan de ser necesario.
- Realizar análisis de caso de manera interna y/o externa con otros profesionales.

En este escenario, el plan de intervención personalizado podría:

- a. **Mantener sus objetivos:** Cuando se corrobore que el/la NNA y su familia, requieren de continuidad de intervención de acuerdo a lo definido por OLN.
- b. **Modificación del plan:** En aquellos casos que se identifique que surgen circunstancias diferentes a las pesquiasadas en elaboración del PIP inicial, y que requieren de nuevas

---

<sup>39</sup> Estas derivaciones deberán realizarse mediante diversas gestiones con la red de acuerdo al Catálogo de Beneficios y Servicios, ya sea contactos telefónicos, correos u otros, si bien, una vez se habilite plataforma de registro se utilizará este medio para operar.

<sup>40</sup> De ser necesario puede realizarse en un tiempo menor.

acciones para asegurar integridad de los NNA, donde se analizarán las nuevas acciones a realizar.

Dependiendo de si se detecta alguna situación de gravedad y/o en caso de requerir de mayor información para la toma de decisión, se desplegarán las acciones definidas anteriormente. En la toma de decisiones se deberá considerar en todo momento la opinión del NNA y resguardar su interés superior.

La modificación del plan deberá ser informada al NNA y su familia, haciendo especial hincapié en el trabajo que deberán realizar los programas a los que haya sido derivado, aclaración de dudas a las familias, así como nuevos compromisos requeridos. Por su parte, si se detectan situaciones de sospecha o vulneraciones de derecho, se actuará según se define en el Anexo N° 5 y se describe en el punto 4 de este apartado, derivando al Tribunal de Familia competente, explicando al NNA y su familia las razones de esta derivación<sup>41</sup>.

- c. **Cierre del plan:** Esta medida podría tomarse de considerar que el NNA y su familia, han alcanzado los objetivos que permiten superar situación de riesgo y/o vulneración en tiempo inferior a lo planificado o en tiempos acordados inicialmente. Los casos egresan cuando se cumplen los objetivos del PIP, cuando las situaciones de riesgo que originaron el ingreso y/o permanencia del NNA y su familia a la OLN hayan sido mitigadas o resueltas en máximo **24 meses**.

Es importante considerar que el/la Gestor/a de casos debe realizar todas las acciones para que los NNA y sus familias alcancen los objetivos delimitados, considerando que el plazo de 24 meses es un plazo máximo. En este sentido, es importante que se recuerde la necesidad de no sobre intervenir a la familia, entregando herramientas a los padres/madres o adultos responsables para que puedan ejercer su rol sin interferencias innecesarias, a través de la menor intervención posible UNICEF – LIP (2021)<sup>42</sup>.

Si se detectan brechas de oferta, además de su registro, el gestor debe reorientar las acciones y derivaciones del PIP para lograr su cumplimiento.

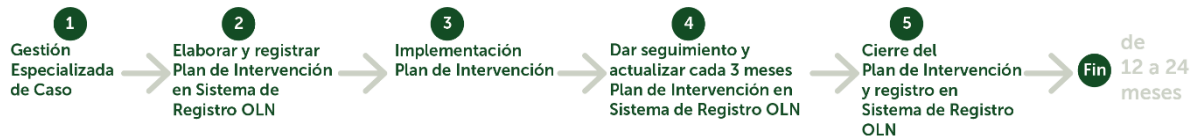
A continuación, se puede visualizar el flujo:

---

<sup>41</sup> Este procedimiento como ha sido explicitado se modificará cuando se encuentre en régimen el reglamento que regule la protección administrativa, debido a que existirán situaciones de vulneraciones de derecho, donde la OLN tendrá competencia para realizar derivaciones de manera directa al Servicio de Protección Especializado ejecutando medidas de protección especializadas sin necesidad de derivar a través del Tribunal de Familia. Sin perjuicio de ello, la metodología de acción será similar, y establece las bases para la operación de la protección administrativa.

<sup>42</sup> Al respecto es relevante considerar que incluso cuando ocurren situaciones graves de vulneraciones de derecho, en un estudio realizado “la mayor parte de las familias atendidas en la red SENAME se ubican en la zona de bajo riesgo e incluso que existe un porcentaje no menor de familias que muestran fortalezas en las distintas dimensiones evaluadas. Este hallazgo es relevante, por cuanto estimula a incorporar activamente una perspectiva de resiliencia familiar en la intervención” (Gómez & Kotliarenko, 2010; Walsh, 2004) en Contreras Taibo, Lorena, Paulsen Gutiérrez, Catalina, & Gómez Muzzio, Esteban. (2018).

Imagen N° 33: Flujo de Gestión Especializada de Casos.



### 3. Cierre del Plan de Intervención Personalizado

Una vez que, el/la Gestor/a de Casos verifica que se han cumplido los objetivos, es importante que se reúna con la familia y el NNA para informar el cierre del Plan<sup>43</sup> y acuerda con ella **una sesión de cierre**, la cual debe ser estructurada según el proceso que se llevó a cabo con la familia.

El/la gestor/a en forma previa a la sesión de cierre puntúa nuevamente la matriz de riesgos y/o vulneración de derechos de manera de evaluar los cambios vinculados al proceso de intervención mediante la ejecución del plan de intervención personalizado. Con ello se busca identificar si las intervenciones realizadas en el marco de la Gestión de Casos de la OLN aportaron en la mitigación de los factores de riesgo presentes en el NNA y su familia, recogiendo resultados que nutran la mejora continua del modelo de gestión de casos propuesta y el impacto que tiene en el bienestar del NNA y su familia.

Es importante señalar que la **Evaluación de Cierre permite identificar los resultados de los procesos de intervención**, por tanto, resulta fundamental la permanente comunicación y coordinación entre gestor/a de casos y Coordinador/a OLN con la finalidad de disponer información de los componentes de la OLN.

Por otro lado, posterior al cierre, se debe aplicar una **Encuesta de satisfacción**<sup>44</sup> que insume la evaluación y la mejora continua de los procesos de intervención.

### 4. Consideraciones generales en la atención personalizada de NNA

Si durante cualquier etapa de contacto entre el/los profesionales de la OLN, e independiente de la funciones que cumplan, se encuentran ante relatos relevantes o sensibles que involucren situaciones de vulneración de derechos tales como maltrato infantil, abuso, abandono, trabajo infantil, negligencia, entre otras situaciones, la medida inmediata debe ser la acogida y contención del NNA víctima de vulneración, y de su familia y realizar las acciones contenidas en el protocolo de actuación ante vulneraciones de derecho descritas en anexo N° 5, que indican acciones en un marco de 24 horas.

<sup>43</sup> Este proceso debe ser anticipado al NNA y la familia, y no debe ocurrir de forma abrupta.

<sup>44</sup> El formato de la Encuesta de Satisfacción será adjuntado en anexo complementario elaborado por la Subsecretaría de la Niñez.

El proceso de denuncia si bien es liderado por el profesional OLN, se intencionará que sea el/la adulto/a responsable del NNA, quien acompañe este proceso<sup>45</sup>.

### Resumen de acciones de sospecha o vulneración de derechos de casos

Etapa	Indicaciones	Registro
<p><b>Cualquier momento de la atención personalizada.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportar identificación del caso a Asistente Técnico Regional para su seguimiento y verificación de aplicación del protocolo.</li> <li>• Seguir Protocolo de Acción frente a sospecha de vulneración de derechos, o hechos que puedan revestir el carácter de delito en contra de un niño, niña o adolescente (Ver anexo N°5 )</li> <li>• Realizar denuncia a entidad competente (Ver anexo N° 6 .</li> <li>• Realizar derivación al Tribunal de Familia (ver anexo N°7 ).</li> <li>• Mantener monitoreo del caso hasta ingreso al Tribunal de Familia al que fue derivado y/o programa interviniente si corresponde.</li> <li>• Llevar registro de vulneración en el Reporte de vulneración de derechos del NNA (ver anexo N° 8)</li> <li>• Llevar registro de proceso de derivación y seguimiento de la misma según Pauta de seguimiento de casos, disponible en Protocolo para casos de derechos en OOTT 2022. Ver anexo N° 9</li> </ul>	<p>Llevar registro en la plataforma de la OLN, y de manera física mientras esta no se encuentre habilitada, manteniendo disponible la información en caso de ser requerido desde la Asistencia técnica o desde las entidades competentes.</p>

Además, por la envergadura que atenderá la OLN, se incorpora un Protocolo de Intervención en Crisis en Anexo N° 10.<sup>46</sup>

## 5. Refractoriedad o dificultades de adherencia a la intervención desde las familias

Los/as Gestores/as de Caso deberán tener presentes que uno de los principios rectores de la OLN es evitar la judicialización en los casos que esto sea posible, considerando que se instalarán las bases para la ejecución de la protección administrativa una vez que estén vigentes los reglamentos, la que releva la importancia de la colaboración de la familia y el NNA en los procesos de intervención, realizando las acciones correspondientes para su resguardo.

<sup>45</sup> Cabe destacar, que se incorpora un formato de cómo realizar denuncia a Fiscalía, sin perjuicio de poder realizar dichas denuncias de manera presencial en Carabineros de Chile, PDI u Fiscalías).

<sup>46</sup> Además, la Subsecretaría de la Niñez elaborará anexos complementarios que entregue lineamientos ante casos de alta connotación pública, situaciones de femicidio y ante casos de fallecimiento de algún NNA.

**En este sentido, será indispensable que se evite la derivación a Tribunales de Familia por el sólo hecho de existir refractariedad**, sin mediar factores de riesgo en el caso que lo ameriten, agotando las instancias correspondientes para realizar un debido rescate, evitando enjuiciar a la familia, y buscando alternativas de solución para el logro de la adherencia<sup>47</sup>.

Sin embargo, es importante mencionar que el sólo desistimiento o retractación de una persona interesada que inicia una denuncia por situaciones de vulneración de derechos no implicará un cierre del proceso, sobre todo si a juicio de OLN existen indicios y/o razones suficientes para determinar que existe amenaza y/o vulneración de derechos.

En caso de no ubicar a una familia en tiempo pertinente, y existiendo antecedentes que hagan sospechar y/o hayan detectado una vulneración de derechos, agotadas las instancias de búsqueda mediante acciones descritas en el proceso de recopilación de antecedentes y/o fracasada instancia de búsqueda de acuerdos y compromisos para superar la situación; la OLN podrá evaluar la necesidad de derivar el caso a Tribunales de Familia, en atención a interés superior del NNA. Sin embargo, previo a ello deberá cumplir con:



**Envío de 2 cartas certificadas** a último domicilio conocido de los adultos y/o cuidadores de NNA intencionado el contacto de estos con la OLN para concertar entrevista en dependencias de la OLN. El/la profesional de la OLN deberá establecer acciones de coordinación con intersector cuando impliquen acciones con programas en el marco de la garantía de derechos.



**Visita domiciliaria de rescate:** En caso de no lograr contacto con la familia en el plazo de 10 días hábiles posteriores al envío de la segunda carta, se efectuará la visita de rescate con la finalidad de identificar las razones de la no concurrencia del NNA y su familia a dependencias de la OLN.

De no existir resultados positivos de contacto, mediante envío de cartas, contacto con intersector y visita domiciliaria de rescate, se remitirán antecedentes a Tribunal de Familia para inicio de medidas judiciales en caso de existir sospecha fundada de vulneraciones de derechos.

## 6. Seguimiento de egresados de programas del Servicio de Protección Especializada

la Ley 21.302, relativa a<sup>48</sup>, indica en que serán sujetos de atención de la OLN los NNA egresados/as de todos los programas de protección especializada de este servicio, cualquiera sea su edad, durante los 24 meses siguientes a su egreso, para efectos del seguimiento y monitoreo de las medidas de protección de su competencia, de los planes de intervención contenidos en ellas, así como de su situación vital, lo que se encuentra en coherencia con lo establecido en la Ley 21.430.

<sup>47</sup> Con posterioridad se entregará un protocolo de acción frente a la refractariedad.

<sup>48</sup> Ministerio de Desarrollo Social y Familia: crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y modifica normas legales que indica, Ley 21.302, Art. 26, enero 2021.

Al respecto, la OLN recibirá las nóminas de egresados del Servicio Mejor Niñez en el sistema de Registro de la Oficina Local de la Niñez, a partir de las cuales realizará monitoreo de acuerdo a la metodología definida en el seguimiento, el cual será profundizado en un próximo documento.

Sin embargo, es importante considerar que, si en el transcurso del proceso de seguimiento se identifica una situación de riesgo y/o vulneración de derechos, se debe activar el ingreso a Intermediación y Atención Social o Gestión Especializada de Casos según corresponda.

Asimismo, si en el proceso de seguimiento se identifican hechos constitutivos de delito, los/las profesionales OLN tienen la obligación de denunciar, dentro del plazo de veinticuatro horas, ante los órganos competentes, la comisión de hechos que puedan revestir el carácter de delito en contra de un niño, niña o adolescente<sup>49</sup>.

Finalmente, respecto al seguimiento, cuando los jóvenes sujetos de atención del Servicio hayan cumplido la mayoría de edad, se requerirá de su consentimiento para que estos sean sujetos de seguimiento y monitoreo, considerando para ello características individuales y situaciones de desprotección.

## **7. Traspaso de casos desde las Oficinas de Protección de Derechos**

La instalación de las OLN supone la transformación de las Oficinas de Protección de Derechos, de acuerdo a primera disposición transitoria de la Ley 21.430. Cabe destacar, que no todas las OLN que se instalarán durante el periodo en que se encuentren vigentes las presentes orientaciones técnicas recibirán traspasos por parte de la OPD, sin embargo, en aquellas comunas que esto ocurra, es necesario tener las siguientes consideraciones:

A nivel administrativo, esto implica que, de manera consensuada entre el Servicio de Protección Especializada y la Subsecretaría de la Niñez, se han definido fechas específicas para el cierre de tales convenios, de manera de no duplicar funcionalidades (sin perjuicio de que sí se está intencionando el traslape de ambas OPD y OLN por un breve período de tiempo, para una correcta instalación y traspaso). Dicha organización ha ocurrido por “ciclos”, por lo que será consensuada e informada de manera específica a medida que la instalación ocurra.

A nivel técnico, de acuerdo a las reglas de ejecución de las OLN, en las comunas donde se instalen las Oficinas Locales de la Niñez, las y los usuarios que eran atendidos por las Oficinas de Protección de Derechos serán traspasados a la Oficina Local de la Niñez respectiva, para garantizar la continuidad en las intervenciones. Es por este motivo, que desde el Servicio Nacional de Protección Especializada se emitirán lineamientos técnicos para el traspaso de los casos en lo que respecta a resguardo de la información y que deberán ser realizados por parte de las Oficinas de Protección de Derechos (OPD) que cierran sus convenios.

---

<sup>49</sup> Remitirse a Protocolo que se detalla en Anexo N° 5.

Al respecto, el traspaso de la información se realizará de manera física entregando las carpetas que los niños, niñas y adolescentes tengan, y también realizado la migración de los datos desde la plataforma del Servicio hacia el Sistema de Registro de la OLN. Para resguardar dicho traspaso, se requerirá la colaboración de un representante de las Oficinas de Protección de Derechos, representante del Servicio de Protección Especializada, de la Oficina Local de la Niñez y de la Subsecretaría Niñez<sup>50</sup>.

## Capítulo IV: Herramientas e instrumentos para la gestión de la OLN

Para el trabajo que realiza la OLN se dispondrá de herramientas que resultan fundamentales para la gestión de la oficina, tanto en términos de articulación de los programas y servicios, como en la respuesta efectiva para la gestión de los casos.

Para estos efectos, cada OLN contará con:

- Plan de Trabajo.
- Mesa Comunal de Articulación Interinstitucional.
- Catálogo de beneficios y servicios.
- Protocolos de referencia y contrarreferencia.
- Sistemas de Registro de la OLN.

Estas herramientas permitirán planificar el trabajo de la OLN desde una mirada territorial, tomando en consideración aquello que existe en la comuna para garantizar el bienestar de niños, niñas y adolescentes; generar mecanismos vinculantes de trabajo articulado y complementario con los actores y servicios presentes en la comuna; establecer acuerdos de trabajo conjunto con sus representantes, debiendo ser revisados y actualizados de manera periódica; y sistematizar la información a través de un sistema de registro. A continuación se detalla cada herramienta en específico:

### I. Plan de trabajo

El Plan de Trabajo es la herramienta de planificación de la OLN, que permitirá organizar el proceso de instalación e implementación, a través del establecimiento de los compromisos y productos a alcanzar. En particular, este debe describir las acciones a realizar para lograr los objetivos de la OLN, relacionados a su estrategia, componentes y articulación interinstitucional, considerando aquellas acciones que permiten generar los **mecanismos concretos** que aseguren la atención efectiva de los

---

<sup>50</sup> Sin perjuicio que como se señaló previamente, los detalles se señalarán en un anexo elaborado tanto por la Subsecretaría de la Niñez, como por parte del Servicio Nacional de Protección Especializada.

NNA y sus familias, junto con los **instrumentos de seguimiento y evaluación** diseñados, acordados y puestos a disposición por la Mesa Interinstitucional.

En concreto, el Plan de Trabajo es un instrumento anual asociado al convenio de transferencia de recursos que primero permitirá definir su proceso de instalación y luego su proceso de implementación, donde la OLN, deberá definir como llevar a cabo la coordinación y articulación intersectorial, cómo realizar el seguimiento y monitoreo de prestaciones, e indicadores del Subsistema “Chile Crece Contigo” y como implementar todas las demás funciones que le han sido asignadas por la ley 21.430.

Para el diseño del Plan, se considerará la realidad de cada comuna y el nivel de desarrollo que existe en cada uno de los ámbitos que debe implementar la OLN, de modo que el Plan permita articular y potenciar lo que ya se realiza en la comuna.

El proceso de elaboración del Plan deberá contar con la asistencia técnica a través de las Secretarías Ministeriales Regionales de Desarrollo Social y Familia, quienes proveerán de asesoría permanente en el diseño e implementación del Plan, consensuando con las respectivas municipalidades, las metas y áreas estratégicas a alcanzar en materia de niñez. A la vez, la aprobación inicial del Plan dará autorización para comenzar a ejecutar los recursos que se transfieran.

Por último, es importante que la implementación de dicho Plan considere el monitoreo y procesos de rendición de cuentas periódicos ante a Mesa Comunal de Articulación Interinstitucional, con especial énfasis en los avances y brechas de oferta.

## II. Mesa de Articulación Interinstitucional y Trabajo en Red

### 1. Aspectos generales

Para llevar a cabo la función de articulación de la oferta dirigida a niños, niñas y adolescentes y proveer protección integral, la Ley de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia mandata implementar la Mesa de Articulación Interinstitucional a nivel nacional, regional y comunal.

La Mesa de Articulación Interinstitucional deberá materializar la coordinación y colaboración entre las instituciones y organizaciones de distinto tipo presentes en el territorio, cuyo foco temático será promover, prevenir, proteger y asegurar el goce pleno de derechos de niños, niñas y adolescentes, impulsando un trabajo de promoción, prevención y protección de los NNA y sus familias. En este sentido, su rol será fundamental para el logro de una gestión y articulación intersectorial que permita dar respuestas integrales y oportunas a las necesidades y demandas de los NNA y sus familias a nivel local.

Asimismo, se espera que las Mesas generen información relevante respecto de la realidad de la niñez y adolescencia a nivel comunal, regional y nacional, y que también detecten las necesidades de programas o servicios para el desarrollo integral de NNA en sus respectivos territorios. Lo



anterior, con la finalidad de apoyar la gestión de la OLN en la articulación del sistema de protección integral de los derechos de los NNA en el ámbito territorial.

Para llevar a cabo lo anterior, es importante recordar que la instalación de la OLN en los contextos locales debe considerar la experiencia previa de trabajo en red con foco en niñez y adolescencia. Por tanto, teniendo en cuenta dichas experiencias, este documento busca ser un apoyo al desafío de poner en marcha la Mesa de Articulación Interinstitucional.

## 2. Roles y funciones de la Mesa de Articulación Interinstitucional

Los roles, funciones e integrantes de las Mesas dependerán del nivel territorial en que operen. Para estos efectos, distinguiremos 3 niveles:

En el **nivel comunal**, la Mesa deberá:

- Articular las instituciones y organizaciones que proveen oferta para NNA y sus familias.
- Asegurar la disponibilidad y entrega de prestaciones del Subsistema ChCC y del Servicio de Protección Especializada de Niñez y Adolescencia.
- Informar semestralmente a la Mesa de Articulación Interinstitucional Regional, la disponibilidad de oferta, así como también las necesidades y brechas que afectan la protección integral.
- Reunirse con el Consejo Consultivo de NNA, al menos 2 veces por año, y una vez por semestre para presentar el funcionamiento de la Mesa.
- Informar al Concejo Municipal respectivo, al menos 1 vez al año.

En el **nivel regional**, la Mesa deberá:

- Sistematizar y analizar la información enviada por la mesa comunal, correspondiente a su territorio, respecto de la disponibilidad de oferta y servicios, necesidades y brechas que afecten la protección integral de NNA.
- Coordinar, junto a las diversas Secretarías Regionales Ministeriales, señaladas en el reglamento que regula su funcionamiento<sup>51</sup>, la disponibilidad y entrega permanente de oferta de programas y servicios para NNA y sus familias.
- Resolver los asuntos referidos a la articulación, coordinación y provisión oportuna de programas y servicios, que no hayan sido resueltos en las Comisiones Coordinadoras de Protección Regional.
- Informar, semestralmente a la Mesa nacional, sobre la disponibilidad de oferta y servicios para NNA y sus familias, necesidades y brechas que presente.

En el **nivel nacional**, la Mesa deberá:

---

<sup>51</sup> Dicho Reglamento se encuentra a la espera de toma de razón, próximo a ser promulgado.

- Coordinar a las Subsecretarías y Servicios Públicos, señalados en el reglamento que regula su funcionamiento en cuanto a la disponibilidad permanente de oferta y servicios para NNA y sus familias.
- Sistematizar y analizar anualmente los informes emitidos por las Secretarías Regionales Ministeriales, con el fin de consolidar y presentarlos al Comité Interministerial de Desarrollo Social y Familia.
- Resolver, los asuntos referidos a la coordinación, articulación y provisión permanente de oferta y servicios, que no hayan sido decididos por la Comisión Coordinadora de Protección Nacional.
- Reunirse con el Consejo Consultivo Nacional de NNA una vez al año, para informar sobre el funcionamiento de la Mesa a nivel nacional.

### 3. Funcionamiento de la Mesa de Articulación Interinstitucional

Las Mesas de Articulación serán presididas por la Subsecretaria de la Niñez a nivel nacional, la Secretaría Regional a nivel regional y el /la Coordinador/a de OLN a nivel comunal. Para su organización podrán estructurarse en comisiones y sesionarán al menos una vez al mes.

Sobre los principales aspectos de su funcionamiento, cabe señalar que:

- Las sesiones podrán efectuarse de manera **presencial o mediante sesiones telemáticas**.
- Las citaciones a las sesiones se enviarán **por escrito** a cada uno de los integrantes.
- La citación deberá realizarse con antelación mínima de 5 días hábiles a la fecha acordada.
- Se deberá dar **cumplimiento a la asistencia de las sesiones**, según lo establecido en el reglamento que norma su funcionamiento.
- Deberá dejarse **constancia de los acuerdos** establecidos en las sesiones **mediante actas**.
- En las actas deberá indicarse la asistencia e inasistencia de los integrantes de la mesa, así como los acuerdos y resultados de votaciones, en caso de que se hayan realizado.
- Las actas deberán **publicarse en el portal institucional** de Transparencia Activa de la Subsecretaría de la Niñez.

### 4. Registro y proceso de levantamiento de brechas de oferta

Como se ha señalado anteriormente, las Mesas de Articulación en sus distintos niveles (comunal, regional y nacional) tendrán dentro de sus funciones el rol de informar la disponibilidad de oferta local, así como también de las brechas existentes. De la misma forma deberán **sistematizar y analizar dicha información**, por último, deberán resolver los asuntos referidos a la coordinación, articulación y provisión permanente de oferta y servicios, elevando la información hasta la última instancia constituida por el Comité Interministerial de Desarrollo Social y Familia.

## III. Catálogo Local de Beneficios y Servicios

El Catálogo Local de Beneficios y Servicios, se entiende como un instrumento de gestión que corresponde a un registro actualizado de aquellos beneficios y servicios, disponibles en la comuna

que pueden ser gestionados para que los NNA y sus familias puedan acceder a ellos, de acuerdo a sus derechos y necesidades.

La oferta programática registrada en el Catálogo Local incluye prestaciones y servicios de todos los actores presentes en el territorio, incluyendo a los órganos del Estado, organizaciones de la comunidad, sociedad civil y del sector privado, destinados a la promoción, prevención de vulneraciones y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes y sus familias.

El Catálogo se entiende como la base para generar los procesos de gestión y derivación de los casos, a través de las unidades municipales y los otros actores externos a la Municipalidad, ya que se contará con una base de datos de búsqueda ágil en función del usuario (NNA, familia), sus necesidades de apoyo según la dimensión o área de derechos de la que se trate. El catálogo constituye un insumo para identificar las brechas de acceso a los servicios y prestaciones a nivel local y de esta manera realizar una ampliación o creación de nueva oferta en el territorio.

En particular, la clasificación de los beneficios y servicios utilizará la clasificación de la Matriz de Derechos de la Infancia (MDI) elaborada por UNICEF para operacionalizar la Convención de los Derechos del Niño/a. Sin embargo, a partir de ello, cada comuna deberá elaborar su propio Catálogo Local de Beneficios y Servicios, teniendo como base, aquellos actores que ofrezcan servicios y beneficios, con los que se relacionen las unidades municipales.

Para estos efectos, el o la Coordinador/a de la OLN en colaboración a la contraparte Municipal de la OLN, será el responsable de organizar y recopilar la información de la oferta local disponible, la cual será posteriormente cargada al sistema de Registro de la OLN.

Finalmente, los contenidos mínimos que deberá contener el Catálogo Local de Beneficios serán los siguientes:

- a. Clasificación del beneficio (monetaria o especie) o servicio.
- b. Nombre del beneficio o servicio.
- c. Descripción general:
  - Objetivo.
  - Sujeto de atención.
  - Descripción del beneficio o servicio.
  - Duración del beneficio o servicio.
- d. Requisitos para acceder al beneficio o servicio.
- e. Documentación para presentar (si corresponde).
- f. Institución, organización o programa que ejecuta el beneficio o servicio.
- g. Institución, organización o programa que provee el beneficio o servicio.
- h. Fuentes de financiamiento del beneficio o servicio
- i. Localización territorial o direcciones.
- j. Horarios de atención.
- k. Persona de contacto para derivación:
  - Nombre.

- Cargo.
- Teléfono.
- Correo electrónico.

Es muy importante comprender que el Catálogo corresponde a una herramienta de trabajo que es dinámica, y que requiere de actualización periódica. Por lo tanto, deberán considerarse los siguientes mecanismos de actualización y mantención:

- a. Identificación de nuevos beneficios y servicios, producto de la gestión de casos.
- b. Identificación de cambios o beneficios y/o servicios ya catalogados ya no disponibles.
- c. Revisión y actualización anual de la totalidad del catálogo.

#### IV. Mecanismos de referencia y contrarreferencia: protocolos de atención

Para realizar el trabajo de coordinación y articulación, la OLN deberá establecer **instrumentos de gestión que permitan acompañar y facilitar** las acciones que realizan sus integrantes en favor de los NNA y sus familias.

Para ello, se considerará como marco orientador, la existencia de un protocolo de atención, entendiendo este como un acuerdo formal (idealmente actualizado anualmente) expresado en un documento que vincula a los que lo suscriben y que regula el proceso de referencia (derivación de un usuario/a) y contrarreferencia (información acerca del resultado de la referencia) entre unidades municipales y no municipales que proveen beneficios o servicios. El acuerdo formal que se menciona deberá estar centrado en los procedimientos y mecanismos que aseguren una atención eficiente y eficaz al usuario/a, quien es el destinatario principal de las acciones que se realicen en el marco del protocolo suscrito.

En términos prácticos, un protocolo de atención es un acuerdo producto de una negociación donde un actor genera demandas de atención para sus potenciales usuarios/as, y el otro actor determina en qué condiciones puede satisfacer los requerimientos de la demanda estimada por el beneficio o servicio de que se trate. Un protocolo de atención es un instrumento de gestión vinculante entre actores, y en esa calidad, su funcionamiento efectivo debe ser sujeto de monitoreo, seguimiento y evaluación periódica.

Por ende, un protocolo de atención debería considerar a lo menos los siguientes aspectos o elementos:

- a. **Criterios o requisitos de elegibilidad** de los NNA que serán derivados para acceder al beneficio o servicio (un NNA no debería ser referido a un beneficio o servicio sin que el funcionario/a que lo deriva esté seguro de que cumple con los requerimientos básicos para ser elegible).
- b. **Número de casos que es posible atender** en un determinado período de tiempo (la capacidad de atención que se acuerde debe referirse a los casos que podrán ser derivados

y no a la cobertura total del servicio o beneficio en la comuna, salvo en los casos que no haya limitación de cobertura).

- b. **Mecanismo específico de referencia de los casos al beneficio o servicio.** Se puede acordar un formulario de derivación que portará físicamente el usuario/a indicando quién lo refiere y para qué, o bien se hacen referencias electrónicas. Cualquiera sea el mecanismo que se acuerde, debe considerarse válido y vinculante para la actuación del proveedor de beneficios o servicios al que se hizo la referencia.
- c. **Procedimientos que utilizará el actor prestador de beneficios o servicios para aceptar o rechazar** el usuario que le es derivado: Aceptación inmediata si cumple requisitos, se atiende por orden de llegada, se establece algún mecanismo de acceso preferente, el acceso está condicionado a una nueva evaluación del caso, entre otras opciones.
- d. **Tiempo de respuesta al usuario/a** derivado respecto de su acceso efectivo o no al beneficio o servicio al que es derivado.
- e. **Tiempo y procedimiento de respuesta al funcionario que realizó la derivación** del usuario/a, informando de la aceptación o no de la derivación y las razones de rechazo en caso de que ésta haya sido la resolución. A este proceso se le denomina contrarreferencia.
- f. **Características principales del beneficio o servicio** que será entregado al usuario/a que ha sido aceptado luego de la referencia del servicio prestado o beneficio asignado.
- g. **Procedimiento de información y periodicidad que se utilizará para reportar** al ejecutor acerca de las referencias recibidas, procesadas, aceptadas y rechazadas.
- h. **Mecanismo o herramienta de evaluación del desempeño** del protocolo de atención acordado.
- i. **Vigencia del protocolo.** Período de tiempo en el que el protocolo acordado es válido, expresado en una fecha específica de vencimiento, y si corresponde, el mecanismo para actualizarlo o renovarlo.

## V. Sistemas de Registro de la OLN.

Para las nuevas Oficinas Locales de la Niñez, se implementará un Sistema de Registro que se construirá como un **Sistema de Gestión para el trabajo de la OLN**, dentro del Sistema de Información de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia que la Ley mandata.

El Sistema de Registro de la OLN permitirá a los/las funcionarias realizar un **Screening Social** del usuario/a atendido por alguna de las unidades municipales y también realizar derivaciones entre las distintas unidades que interoperan el sistema en el nivel municipal. Se espera de esta forma, que los usuarios/as del nivel local puedan disponer de una entrada única a la atención social, y los y las funcionario/as cuenten con información útil y oportuna para orientar y generar acciones concretas de gestión, que permitan brindar la prestación o servicio idóneo que se requiera.

A través del Sistema de Registro de la OLN se podrá acceder a la información de los NNA y sus familias, así como a alertas de riesgos de vulneración de derechos que los puedan afectar. Dentro del sistema, deberá registrarse la información correspondiente a los NNA y sus familias, así como las gestiones y derivaciones que se realicen. También podrán registrarse planes de atención e intervención, instrumentos de medición, cuantificación de brechas de servicios a nivel local, entre otros aspectos.

Cabe destacar que mientras el Sistema de Registro de la OLN se encuentre en elaboración, sus profesionales deberán registrar todas las acciones realizadas con los niños, niñas y adolescentes respecto a las tres estrategias de intervención. En el caso de los componentes de Intermediación y Atención Social, y de Gestión Especializada de Casos, este registro deberá ser a través de la elaboración de carpetas físicas o digitales para cada caso, de manera de resguardar la confidencialidad de la información e intervención de cada NNA. En el caso del componente de Promoción Territorial, deberá ser a través de una bitácora digital que permita ir registrando las acciones e hitos realizados en cada uno de los tres ejes de acción del Plan de Trabajo de Promoción Territorial.

A continuación, se detallan con más profundidad los ámbitos que contendrá el Sistema de Registro de la OLN:

### **1. Derivaciones de la oferta local permitiendo la referencia y contrarreferencia**

Las derivaciones se realizarán a través del Sistema de Registro de la OLN. Esta herramienta busca contribuir al bajo nivel de articulación de la oferta local, mediante la coordinación de acciones entre los distintos proveedores de servicios y beneficios de la Municipalidad, compilación e integración de información de registros administrativos, realización de transacciones entre Unidades Municipales, fortaleciendo los acuerdos para la referencia y contrarreferencia.

Respecto a las derivaciones realizadas por parte del gestor/a de caso a la oferta de servicios tanto para el componente de Intermediación y Atención Social, y Gestión Especializada de Caso, es importante señalar que en el marco de la ley 21.430, se establece que los órganos de administración del Estado que atiendan situaciones de riesgo o vulneración de derechos de niños, niñas o adolescentes, no podrán excusarse de conocer y pronunciarse sobre los requerimientos que realice la OLN. Sólo si la derivación no es de su competencia, podrán excusarse informando en un plazo máximo de cinco días hábiles.

### **2. Registro de la gestión de los casos**

El Sistema de Registro de la OLN, deberá registrar todas las acciones realizadas desde todos los componentes previamente descritos, así como cualquier atención que se realice en marco de las Oficinas Locales de la Niñez.



Cabe destacar que mientras el Sistema de Registro de la OLN se encuentre en elaboración, los profesionales de la OLN deberán registrar todas las acciones realizadas con los niños, niñas y adolescentes respecto a las tres componentes. En el caso de Intermediación y Atención Social y de Gestión Especializada de Casos, este registro deberá ser a través de la elaboración de carpetas físicas o digitales para cada caso, de manera de resguardar la información e intervención de cada NNA. En el caso del componente de Promoción Territorial, deberá ser a través de una bitácora digital que permita ir registrando las acciones e hitos realizados en cada uno de los tres ejes de acción del Plan de Trabajo de Promoción Territorial.

## Capítulo V: Consideraciones para la Instalación

### I. Consideraciones para el espacio físico

El lugar elegido para la implementación del programa debe servir para el logro de sus objetivos, facilitando la adherencia y compromiso de las familias y comunidades con la intervención realizada por la OLN.

Por lo anterior, las instalaciones de la OLN deben crear un ambiente acogedor, seguro y cómodo, donde las familias puedan acceder cuando lo requieran. En este sentido, la OLN debe buscar siempre configurarse como un lugar de encuentro para NNA y sus familias, de modo de propiciar progresivamente espacios seguros de esparcimiento, que permitan fortalecer lazos comunitarios y redes de co-parentalidad.

Deben considerar espacios íntimos de privacidad, lo que será especialmente crítico en marco de aplicación de protección administrativa, favoreciendo espacios protegidos y que sean pertinentes para la primera acogida de los NNA y sus familias en casos de denuncias y atenciones relacionadas con la valoración y/o dictación de medida administrativa<sup>52</sup>.

Entendiendo que puede haber recursos limitados y que el cumplimiento de los estándares de implementación será progresivo; en este apartado se entregan recomendaciones basadas en evidencia para habilitar espacios de atención con estándares óptimos. En caso de existir brechas en la implementación, es relevante realizar una organización de los recursos para la habilitación progresiva que establezca prioridades y avance gradual para su cumplimiento.

#### ¿Qué sabemos?

✓ La distribución, ambientación, equipamiento, sonorización y otros elementos del diseño de interiores tienen significancia en la experiencia de la población usuaria de este tipo de espacios, especialmente niños, niñas y adolescentes.

✓ Usuarios(as) con diversos grados de estrés pueden experimentar dicho espacio como amenazante, neutro o segurizante, según la manera en que esté habilitado y la dinámica de uso del mismo que se establezca con el equipo de atención.

✓ Al diseñar la habilitación de espacios considerando usuarios(as) diversos y escenarios de mayor complejidad, se facilita que sean inclusivos de diversas familias.

✓ Durante la atención de familias se requieran acciones de acogida, diagnóstico o intervención en crisis, por lo cual se debe considerar ello en la habilitación.

Asimismo, para lograr que el resultado de habilitación sea pertinente al entorno territorial y cultural, se recomienda la planificación del espacio con participación de comunidad usuaria, considerando en específico instancias de participación vinculante de niños, niñas y adolescentes.

*Imagen N° 34: Consideraciones técnicas del espacio físico.*

---

<sup>52</sup> Especialmente considerando que las Oficinas Locales de la Niñez deberán contar con espacios adecuados que aseguren la confidencialidad pertinente, de acuerdo al deber de denuncia detallado en artículo 63 de la Ley 21.430



### a) Consideraciones generales en contexto de acciones OLN

En contexto del propósito de las OLN y el desafío de realizar atenciones pertinentes a niños, niñas, adolescentes y familias con distintas necesidades, los Municipios deberán asegurar progresivamente las siguientes condiciones de habilitación, adoptando todas las medidas administrativas, de gestión y financieras para hacerlo posible:

- ✓ Se encuentre adaptada para niños, niñas y adolescentes entre 0 y 18 años.
- ✓ Accesibilidad universal y pertinencia cultural según el territorio en que se instale.
- ✓ Espacio que proporcione comodidad para la atención que implica, desde proporcionar información general, hasta acogida de denuncias por vulneración de derechos.
- ✓ Resguardo de privacidad y facilitación de espacio de conversación, que contribuya la alianza entre los participantes y no genere estrés adicional en niños, niñas o adolescentes.
- ✓ Resguardo del profesional/equipo de atención.
- ✓ Contar con espacios adecuados que aseguren la confidencialidad pertinente, para que cualquier persona, niño, niña o adolescente puedan realizar denuncias.

#### a. Emplazamiento e infraestructura general

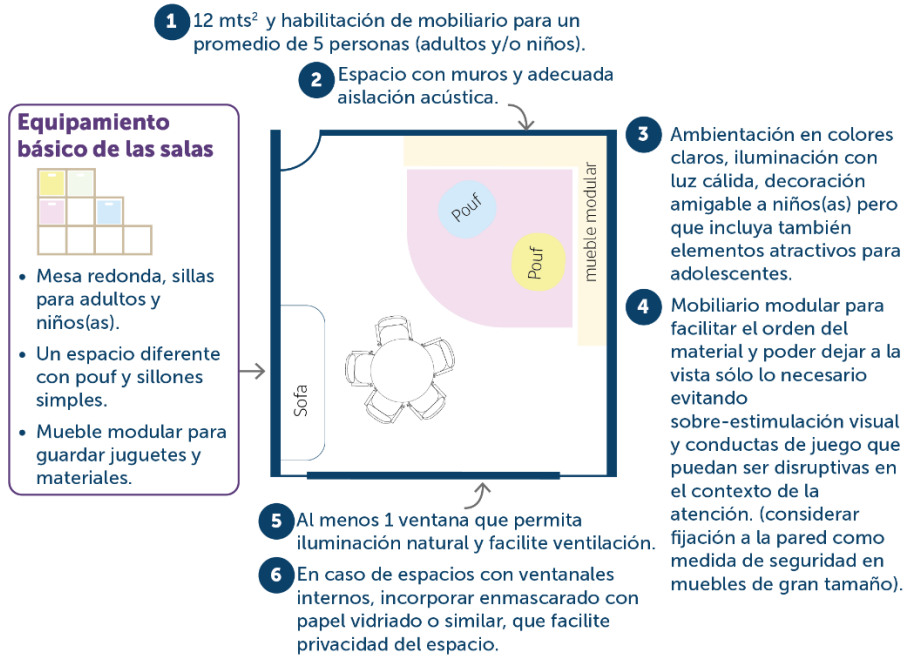
- ✓ **Salas de atención individual y/o familiar equipadas de acuerdo con tramos etarios, las que también podrán utilizarse para reuniones con actores del intersector<sup>53</sup>.**
- ✓ Central: cercano al Municipio, sector reconocido por los/as habitantes de la comuna. Que cuente con un espacio físico definido en dependencias del Municipio o arrendado si así lo requiere para la buena atención de los niños, niñas adolescentes y sus familias.
- ✓ Conectividad vial: con acceso a transporte público.
- ✓ Entorno con acceso a red de servicios comunitarios, espacios iluminados y concurridos.
- ✓ Infraestructura en buen estado de conservación.
- ✓ Espacialidad acorde al número de profesionales que realizarán el trabajo con NNA, sus familias y la comunidad
- ✓ Iluminación, ventilación y temperatura adecuada al clima.
- ✓ Condiciones de acceso a NNA o sus familias con movilidad reducida.
- ✓ Baños (idealmente con adecuación para el uso de niños y niñas, con espacio de mudador)

---

<sup>53</sup> Este será el estándar mínimo con el que deberán contar las Oficinas Locales de la Niñez, considerando las acciones pertinentes para la habilitación de dichas salas. A continuación, se establecen recomendaciones para la habilitación de las salas.

### Imagen N° 35: Recomendaciones para la Sala de Atención

#### Recomendaciones para las salas de atención:



#### b. Material Técnico

- ✓ Equipamiento para actividades/juegos simples según tramos etarios, por ejemplo:
  - 0-4 años: Cuadrados cubre suelo de goma eva, encajes, puzzles, burbujas.
  - 5 – 9 años: Papel y lápices de colores, masitas, mándalas para pintar, imanix.
  - 10 – 14 años: Juegos de mesa, actividades manuales simples (mostacillas, stickers, yenga).
  - 14-18 años: Parlante musical simple, actividades manuales simples (viñetas comics, pintauñas, dixit)
- ✓ Material técnico necesario para el trabajo terapéutico de profesionales con las familias, comunidades y actores relevantes.

#### c. Otros

- ✓ **Material de oficina.**
- ✓ Tecnología requerida (computadores, impresora, escáner): Conectividad a internet y equipo computacional por cada profesional.
- ✓ Decoración que entregue calidez y ambiente de familiaridad.

#### d. Seguridad del Equipo OLN y familias atendidas

- ✓ Vías de evacuación expeditas y con clara señalización en caso de emergencias. Las correspondientes salidas de emergencia de la oficina, así como las vías de evacuación existentes, se deben encontrar debidamente señalizadas<sup>54</sup>.
- ✓ Ficha de emergencia del equipo de trabajo. Cada profesional integrante de la OLN debe tener una ficha de emergencia, en donde registre los datos de contacto y previsión de salud que permitan reaccionar rápidamente en caso de emergencia.
- ✓ Elaboración de protocolo en caso de emergencias. Cada Oficina debe elaborar un protocolo que registre las acciones a seguir frente a una situación de emergencia en caso de encontrarse trabajando en terreno (de acuerdo con las dificultades y riesgos propios de cada territorio). Este protocolo debe ser conocido por todo el equipo de trabajo.
- ✓ Ubicación del profesional cercano a puerta o sin mobiliario que bloquee salida.
- ✓ Acceso expedito a baño para niños(as) y baños adultos.

## II. Selección y contratación del equipo

Para cumplir con las funciones que determina la Ley, la Municipalidad debe disponer de un equipo multidisciplinario a cargo de un/a Coordinador/a, quienes tendrán la función de hacer seguimiento a la situación de la niñez y la adolescencia en la comuna, monitoreando sus trayectorias de vida, asegurando que reciban de manera oportuna y suficiente la oferta de servicios que corresponda y detectando factores de riesgo, alertas y situaciones de vulneración de derechos que requieran de atención diferenciada y pertinente, hasta que ellas se solucionen.

El tamaño y estructura del equipo debe responder a las características y necesidades de la realidad local y su definición, y deben considerarse al momento de elaborar el Plan de Trabajo, así como la ejecución de sus acciones será acompañada por un equipo de Asistencia Técnica provisto por la Subsecretaría de la Niñez.

Las funciones que debe cumplir el equipo de la OLN son: **Coordinación de la OLN, Gestión Comunitaria, Gestión de casos, otras funciones profesionales del área psicosocial**. Con todo, el número de gestores comunitarios y de gestores de caso que integren el equipo dependerá de los recursos asignados a cada Municipio en función del número de niños, niñas y adolescentes de la comuna y de las condiciones de vulnerabilidad de dicho territorio.

El rol de coordinador/a de la OLN deberá ser provisto por un profesional de tiempo completo. Este profesional deberá velar por el cumplimiento de los perfiles profesionales en conformidad a los criterios técnicos y administrativos.

<sup>54</sup> Asociación Chilena de seguridad (s.f). Señalización de Edificios de uso público. Recuperado de: <https://www.achs.cl/portal/Empresas/fichas/Documents/manual-senhalizacion-edificio-publico.pdf>

Con ello se debe:

- Realizar un proceso de reclutamiento a través de llamado a una convocatoria pública o interna, con el fin de contar con una diversidad de candidatos/as y evaluarlos/as de acuerdo a criterios técnicos y transparentes, conocidos por todos/as los/as actores involucrados/as en el proceso, que permitan seleccionar al recurso humano más idóneo para la consecución de los objetivos de la OLN.
- Este proceso debe considerar la existencia de funcionarios en el territorio que actualmente cumplen las funciones requeridas. Si estos funcionarios cuentan con una buena evaluación de desempeño, se deberá tender a darles continuidad en sus funciones.
- Solicitar certificados de antecedentes con fines especiales cada 6 meses.
- Solicitar certificados de inhabilidades para trabajar con NNA cada 6 meses.

En caso de que los perfiles de los/as profesionales contratados no se ajusten con los perfiles definidos por la Subsecretaría de la Niñez, ésta podrá poner fin anticipado al Convenio. Finalmente, cuando los/as profesionales sean contratados/as, el ejecutor debe presentar sus antecedentes mediante SIGEC.

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

La selección y contratación del equipo podrá extenderse por un máximo de 2 meses desde la transferencia de recursos al ejecutor por parte de la Subsecretaría de la Niñez, sin embargo, el ejecutor debe propender a dar continuidad al trabajo realizado por los/as profesionales de la Oficina, realizando la selección de personal en el plazo más breve posible.

En caso de que el ejecutor, debido a sus características territoriales, no cuente con profesionales y/o técnicos que se ajusten a los perfiles definidos por la Subsecretaría de la Niñez para el equipo de la OLN y requiera la contratación de un profesional o técnico afín, podrá solicitar por escrito su contratación excepcional a la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social y Familia, de la región respectiva. Esta excepción no podrá aplicar para cargos de Coordinador/a de la OLN. En este sentido, para las zonas de nuestro país que son consideradas extremas y las zonas de aislamiento geográfico, se podrá realizar homologación al cargo<sup>55</sup>.

Por último, las definiciones y descripciones de los perfiles de cargo de Coordinador/a de la OLN, Gestor/a Comunitario y Gestor/a de caso, serán desarrollados en detalles en el anexo N° 11.

---

<sup>55</sup> Zonas extremas según lo indicado en la Ley: Región Arica y Parinacota, Región de Tarapacá, Región de Aysén, Región de Magallanes y las provincias de Chiloé y Palena. Y en cuanto a las comunas aisladas geográficamente, Subsecretaría de la Niñez establecerá Nómina en próximo documento.

# ANEXOS

## ANEXO N° 1 Enfoques Teóricos

### a) Enfoque de Derechos

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

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

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

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

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

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

Por último, el **principio de participación** de los NNA según el cual, estos tienen derecho a ser

partícipes de las decisiones que les afecten. En base a esto, las OLN deben fomentar los espacios y estrategias a través de las cuales los NNA puedan formar sus propios juicios y expresar sus opiniones, tomando en cuenta la etapa del ciclo vital en la que se encuentran y sus capacidades.

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

#### **b) Enfoque de Curso de Vida.**

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

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

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

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

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

**a. Trayectoria.**

El concepto de trayectoria se refiere a una línea de vida o carrera, a un camino a lo largo de toda la vida, que puede variar y cambiar en dirección, grado y proporción. Por ende, las trayectorias son dinámicas y para el enfoque del curso de vida la trayectoria no supone alguna secuencia en particular ni determinada velocidad en el proceso del propio tránsito, aunque sí existen mayores o menores probabilidades en el desarrollo de ciertas trayectorias vitales. Las trayectorias abarcan una variedad de ámbitos o dominios (trabajo, escolaridad, vida reproductiva, migración, etc.) que son interdependientes; el análisis del entrelazamiento de las trayectorias vitales tanto en un mismo individuo como en su relación con otros individuos, y de manera muy importante con la familia de origen, es central para el enfoque del curso de vida.

**b. Transición.**

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

**c. Turning point (cambio de estado).**

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

**c) Enfoque Ecológico Sistémico.**

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

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

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

**d) Enfoque de Fortalezas.**



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

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

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

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

- a. Cada persona, grupo, familia y comunidad tiene fortalezas, entendidas como posibilidades, recursos, experiencia, sabiduría y conocimientos.
- b. Las experiencias negativas, las luchas y conflictos vividos, pueden ser dolorosos, pero son también origen del cambio y de la oportunidad.
- c. Las aspiraciones de crecimiento y cambio de las personas, los grupos y las comunidades, son la base de la intervención y han de ser consideradas seriamente por el profesional.
- d. El mejor servicio o atención se fundamenta en la colaboración estrecha con las aspiraciones de las personas.

- e. Todas las personas tienen recursos que pueden ser compartidos con otros que lo necesitan: conocimiento, auxilio, capacidad, tiempo, etc., que no son necesariamente bienes materiales o institucionalizados.
- f. Es preciso reconocer el desconocimiento inicial acerca de las fortalezas y límites de las personas y familias, como base para una actitud de apertura y aprendizaje.
- g. La acción ha de basarse en la alianza con las personas, con sus esperanzas, visiones y valores.

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

#### **e) Enfoque comunitario.**

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

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

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

institucional para acoger la historia e intereses de la comunidad.

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

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

**f) Enfoque Territorial.**

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

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

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

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

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

**g) Enfoque de género.**

Reconoce el género como una construcción social y cultural, que responde a una organización social particular del poder, que ubica a las mujeres y lo femenino en la subordinación frente a los hombres a o lo masculino.

Es importante comprender el enfoque de género desde una perspectiva interseccional. Es aquí donde se realiza una conexión entre clase, raza, situación socioeconómica, intereses sexuales, entre otras categorías en que la opresión y subordinación de grupos históricamente excluidos, queda de manifiesto en la representación de su género (En este caso Latinoamérica), que mantienen en su experiencia colectiva la explotación, marginalización, infantilización. Por lo que en estas sociedades post colonizadas se ve intensificada la subordinación de la mujer (Wilson, 2012).

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

y que coartan y/o prescriben las posibilidades desde la primera infancia a propósito de ser hombre o mujer.

Este enfoque es, por lo tanto, la herramienta práctica que permita identificar, comprender y visibilizar las diferencias y desigualdades de género que puedan ser relevantes para la intervención que realizamos, permitiéndonos comprender mejor la vida de las mujeres y hombres, niñas y niños que van a verse afectados por nuestra intervención y, adaptarlas a sus necesidades. Desde esta perspectiva, aplicar el análisis de género de manera sistemática comporta un ejercicio de responsabilidad, constituye un ejercicio de conocimiento y mejor comprensión de la realidad, es decir, una herramienta de carácter técnico que se debe adoptar en la praxis. El análisis de género nos ayuda a discernir esas diferencias y a visibilizar las desigualdades, lo que nos abre la oportunidad de mejorar la calidad de las intervenciones desde la perspectiva de equidad de género (*López Méndez, 2007*).

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

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

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

**h) Enfoque**

**Intercultural.**

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

La interculturalidad hace referencia a la existencia y búsqueda de una relación dialógica y simétrica entre distintas culturas, en un intento de profunda aceptación y conocimiento, en que se determina la asimilación cultural, a través de un proceso de integración y más allá de la existencia de una simple tolerancia. Se refiere a una relación entre culturas donde existe respeto e intercambio de saberes y la interculturalidad se centra en la igualdad y diálogo simétrico entre las culturas, incluyendo la diversidad cultural tanto de pueblos originarios y personas migrantes, en que se garantiza convivencia cultural en el territorio.

La interculturalidad como uno de los enfoques estructurales y transversales de la OLN dada la variedad y mixtura cultural existente a lo largo de nuestro país, y por lo mismo, es esencial que el modelo de la OLN sea ejecutado en el territorio reconociendo la identidad cultural de los niños, niñas y adolescentes, sus familias y comunidades, además de sus vivencias, trayectorias, vínculos significativos y la forma en que estos/as se han integrado en nuevos territorios y contextos. Para esto, los profesionales de la OLN tendrán consideración a identificar si existe ascendencia y/o pertenencia a pueblos indígenas y su condición migrante, su impacto en sus dinámicas familiares, rituales, vínculos afectivos, roles, funciones y dinámicas en términos de sus pautas de crianza según su cultura. Por otro lado, en todas las etapas y acciones de la promoción territorial se debe considerar este enfoque, incentivando una mirada territorial y cultural coherente con los niños, niñas y adolescentes que pertenezcan a otras culturas dentro del territorio. Por último, se debe tender a la transformación social en temas de niñez y adolescencia, con un especial foco en la mitigación de dinámicas de exclusión y de desigualdad en esos grupos minoritarios.

**i) Enfoque Inclusivo de Discapacidad.**

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

Discapacidad entonces se entiende como la presencia de necesidades especiales, ya sean físicas,

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

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

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

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

Esto significa que, desde cualquier interacción e intervención realizada por la OLN con NNA, familias y comunidades que presenten personas con discapacidad, se deben visibilizar y reconocer como miembros plenos de sus familias y comunidades, desarrollando estrategias flexibles y pertinentes para erradicar barreras físicas, culturales, socioeconómicas, de movilidad, entre otras, para que participen activamente de las decisiones que les afectan: “La interacción es efectiva para

mitigar los prejuicios, y se ha observado que las actividades en que participan los niños con y sin discapacidad propician actitudes más positivas” (Unicef, 2013, p. 12).

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

j) **Enfoque Diseño Centrado en las Personas:**

Es un enfoque que viene del área del diseño, que ha desarrollado un conjunto de metodologías para describir y analizar la situación que se quiere atender. Es un proceso y un conjunto de técnicas que se usan para crear soluciones nuevas. Estas soluciones incluyen productos, servicios, espacios, organizaciones y modos de interacción. La razón por la que este proceso se llama “centrado en las personas” es por el hecho de que, en todo momento, está centrado en las personas para quienes se quiere crear la nueva solución.

Se ha demostrado muy útil para la organización de la provisión de beneficios y servicios sociales y se enfoca en considerar la perspectiva del usuario de forma de asegurar que el diseño de prestación de servicios responda tanto a las necesidades de los usuarios como a sus características y atributos predominantes. Para la instalación del proceso DCP comienza examinando las necesidades, los sueños y los comportamientos de las personas que se verán beneficiadas por las soluciones resultantes. Se pretende escuchar y entender lo que las personas desean, lo que necesitan.

Esta nueva perspectiva se incorpora y relaciona con la instalación de la plataforma Gestión Social Local implementada actualmente los Municipios en conjunto con el Módulo Niñez y Adolescencia que utilizará la OLN para su funcionamiento y articulación con la oferta de niñez disponible y otros actores para el correcto proceso de intervención. Por lo tanto, este enfoque aporta metodologías, propuestas y visiones distintas para implementar mejores experiencias para niños, niñas y adolescentes y sus familias.

## ANEXO N°2

### Ficha de Ingreso



<b>Nombre/s</b> (considerar nombre social si corresponde)			
<b>Apellido/s</b>			
<b>Fecha Nacimiento</b>		<b>Edad</b>	
<b>RUN</b>		<b>Escolaridad</b>	
<b>Dirección</b>		<b>Género</b>	
<b>Comuna</b>			
<b>Nacionalidad</b>			
<b>Pertenece a Pueblos originarios (SI/NO)</b>			
<b>Discapacidad (SI/NO)</b>			
<b>Establecimiento educacional</b>			

#### INDIVIDUALIZACIÓN ADULTO RESPONSABLE/CAIDADOR(A)

<b>Nombre de adulto/a responsable</b>			
<b>Fecha Nacimiento</b>		<b>Edad</b>	
<b>RUN</b>		<b>Nacionalidad</b>	
<b>Dirección</b>		<b>Teléfono</b>	
<b>Relación con NNA</b>			

#### VÍAS DE INGRESO

<b>Tipo de vía de ingreso</b>	<b>Marcar casilla</b>	<b>Identificación de quien denuncia (Nombre, correo electrónico, Teléfono)</b>
<b>1. Demanda espontánea Familias o NNA</b>		
<b>2. Alertas Administrativas</b>		
<b>3. Alertas territoriales</b>		

<b>4. Derivación OPD</b>		
<b>5. Derivación otra OLN</b>		
<b>6. Derivación Tribunal de Familia</b>		

**MOTIVO DE DERIVACIÓN - HECHOS POR LOS INGRESA**

(Detalle de los hechos por los que se denuncia, haciendo especial énfasis en tiempos de ocurrencia, personas o entidades involucradas que realizan la demanda).

**.CRITERIOS DE ADHERENCIA A LA INTERVENCIÓN**

¿Familia participa?	Marque con una X donde corresponda.
	SI (___)
	NO (___)

Alternativas ante respuesta Familia NO Participa:	Marque con una X donde corresponda	Plazos
1. Envío de 2 cartas certificadas a último domicilio conocido.	SI (___) NO (___) <b>FALLIDA</b> (___)	<b>Fecha</b>
2. Coordinación con intersector.	SI (___) NO (___) <b>FALLIDA</b> (___)	<b>Fecha</b>
3. Visita Domiciliaria de Rescate.	SI (___) NO (___) <b>FALLIDA</b> (___)	<b>Fecha</b>
4. Remitir antecedentes a Tribunal de Familia en caso de sospecha de vulneración de derecho.	SI (___) NO (___) <b>FALLIDA</b> (___)	<b>Fecha</b>

**OPINIÓN DE NNA**

Se deberá relevar y considerar la opinión del NNA, de acuerdo con su autonomía progresiva, teniendo derecho de intervenir, y/u opinar.

### OPINIÓN DEL PROFESIONAL

Impresiones y opinión profesional de Gestor/a de casos, que justifican la alternativa anterior, de acuerdo a la metodología aplicada en el proceso de recopilación de antecedentes (entrevistas, visitas domiciliarias, gestiones con la red, revisión de sistemas informáticos)

--

### FASE DE RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES

	Marque con una X donde corresponda
1. Análisis y revisión documental.	SI (___) NO (___)
2. Gestiones con la red y/o revisión de información en la red	SI (___) NO (___)
3. Contacto telefónico familia	SI (___) NO (___) FALLIDA (___)
4. Entrevistas en dependencias de OLN a la familia	SI (___) NO (___) FALLIDA (___)
5. Entrevistas en dependencias de OLN al NNA	SI (___) NO (___) FALLIDA (___)
6. Visitas domiciliarias.	SI (___) NO (___) FALLIDA (___)
7. Pauta de Valoración (podría o no aplicarse en las entrevistas con la familia)	SI (___) NO (___)
8. Carta certificada para citación y/o puesta en conocimiento de inicio del procedimiento.	SI (___) NO (___) FALLIDA (___)

Resultados de recopilación de antecedentes	Marque SI o NO.
1. No se detecta o sospecha de vulneración o necesidad de acceso a oferta	
2. Existen riesgos de vulneración de derechos, que pueden ser resueltos por el acceso a la oferta mediante Intermediación Social	
3. Existen riesgos de vulneración de derechos y/o vulneraciones de derechos que requieren de ingreso a Gestión Especializada de Casos	
4. Existen riesgos de vulneración de derechos y/o vulneraciones de derechos que requieren de ingreso a Tribunal de Familia	

Si en el resultado del proceso de recopilación de antecedentes, en el punto 4 del resultado de valoración, responde SI, se debe desplegar el siguiente recuadro:

	Marque con una X según corresponda
¿Es necesario derivar al Tribunal de Familia?	SI (____)
	NO (____)

**Si la respuesta es SI:**

Nombre del programa:	
Fecha de derivación:	
Fecha de recepción del informe:	
Opción Cargar el informe.	

**PROFESIONAL OLN QUE REALIZA FICHA:**

Nombre

Cargo

## ANEXO N°3

### “Carta Certificada de Citación” Oficina Local de la Niñez

Estimada Familia:

Junto con saludarles, en el marco de las Oficinas Locales de La Niñez (OLN), institución encargada de la promoción de derechos, la prevención de situaciones de riesgo y vulneraciones, y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, lo citamos a ud:

Sr./Sra. \_\_\_\_\_ y a su familia, en el marco de la derivación recibida por esta oficina, de situación acontecida en su familia en relación a NNA \_\_\_\_\_.

Esto debido a:

\_\_\_\_\_.

En la OLN lo atenderán el Coordinador/a de la Oficina Local de Niñez, y/o Gestor/a de Casos para indagar en mayores detalles de la situación. Todo esto con la finalidad de entregarle a su familia, la ayuda y/o derivación, según las necesidades que su familia necesite.

Los esperamos en nuestras dependencias:

**DONDE:**

La OLN se encuentra ubicada en \_\_\_\_\_

**HORA:**

\_\_\_\_\_

**CON QUIENES:**

Gestor/a de Casos o Coordinador/a de la Oficina Local de Niñez

Nombre \_\_\_\_\_

Sería muy importante para nosotros/as, que, en caso de no poder asistir a la entrevista agendada en esta carta, se comuniquen con profesionales a cualquiera de estos medios:

TELEFONOS Y CORREO:

\_\_\_\_\_

Sin otro particular, se despide atentamente Equipo OLN

## ANEXO N°4

### Manual de Apoyo para Gestor/a de Casos

A continuación, se presentan dos herramientas que facilitarán la toma de decisión para el Gestor/a de Casos. Estas se ponen a disposición de ser utilizadas por el Gestor/a pero su utilización queda a criterio de cada profesional.

## **I. Listado de factores de riesgo asociados a los antecedentes de padre, madre y/o cuidadores<sup>56</sup>**

- Experiencia de maltrato o violencia de los padres durante su niñez.
- Ausencia de apoyo social o acceso a redes de los padres y/o cuidadores.
- Alteraciones de salud mental de los padres o cuidadores (consumo excesivo de alcohol o drogas, alteraciones psicológicas).
- Expectativas inadecuadas con respecto al desarrollo del niño, niña o adolescente.
- Limitadas habilidades parentales.
- Método de disciplina utilizado.
- Violencia en la pareja.
- Historia de conductas violentas hacia otros adultos.
- Factores que generan situaciones estresantes (desempleo, barrio con alto nivel de conflicto, separación o duelo).
- Grado de conciencia del problema que presenta el padre/madre y/o cuidador/a y motivación por el cambio.

### **Factores de vulnerabilidad del niño, niñas o adolescente:**

- Conductas negativas o de conflicto de parte de uno o ambos padres/madres y/o cuidadores con el niños/a o adolescente.
- Condición del niño, niña o adolescente que implique comportamientos como hiperactividad, “pataletas”, dificultad de rendimiento etc. (condición espectro autista, déficit atencional etc.).
- Discapacidad mental, física o cognitiva del niño/a o adolescente.

### **Factores relacionados con la situación que genera la derivación, o demanda de atención en la Oficina Local de la Niñez:**

- Se observa un agravamiento de la situación por la cual se consulta a la Oficina Local de la Niñez (por ejemplo, si es por ausencia escolar, se observa en el último tiempo aumento de inasistencia).
- Minimización de la situación por el cual se ha derivado a la Oficina Local de la Niñez (por ejemplo, no darle importancia al ausentismo escolar).
- Si no existe Oficina de Protección de Derechos en la comuna, la derivación se debe realizar de manera directa al Tribunal con competencia en familia.

## **II. Pauta de Valoración**

<sup>56</sup> Documento e información aportada por UNICEF, que puede ser utilizado para discriminar entre distintos factores de riesgos y recursos de las familias.

**Objetivos:**

1. Identificar situación actual del sistema familiar, específicamente aquellas situaciones que revisten de posible vulneración de derechos.
2. Profundizar en el motivo de derivación y los hechos por los que denuncia, antecedentes que se indagaron preliminarmente en la Ficha de Ingreso.
3. Determinar el nivel de menor o mayor gravedad de la situación.
4. Indagar respecto a, si existe sospecha o antecedentes que corroboren los hechos.
5. Indagar conducta de los padres/cuidadores relacionados con situación que afecta al NNA.
6. Ponderar si existe o no causalidad entre situación del NNA y conducta de los padres/o cuidadores.
7. Profundizar respecto a consciencia del problema por parte de los adultos, si existe posible motivación al cambio y/o colaboración con OLN y las posibles medidas que se dicten.

Marque la alternativa que corresponde	SI	NO	No se logra identificar o percibir en la entrevista	No aplica
¿La familia reconoce o identifica los motivos de citación?				
¿Hay conciencia del problema de parte de madre, padre y/o cuidadores?				
¿Hay motivación al cambio de parte de madre, padre y/o cuidadores?				
¿Hay o se percibe colaboración para adherir y participar de parte de madre, padre y/o cuidadores?				
¿Existen antecedentes de violencia física y/o violencia psicológica entre los integrantes de la Familia?				
¿Existen antecedentes que den cuenta que el NNA <u>ha estado expuesto</u> a situaciones de violencia física o psicológica al interior del hogar o en otros contextos?				
¿Existen antecedentes de violencia física y/o psicológica <u>de parte de madre/padre o figuras cuidadores hacia el NNA?</u>				
¿Existen antecedentes de violencia sexual hacia el NNA?				
¿Existen antecedentes que el NNA ha estado expuesto a trabajo infantil?				
¿Existen antecedentes que el NNA ha estado expuesto/a a explotación sexual comercial infantil?				
¿El NNA se encuentra escolarizado?				
¿El NNA se encuentra con sus necesidades básicas cubiertas?				
¿El NNA está siendo víctima de negligencia?				

¿El NNA se encuentra recibiendo atenciones de salud que le corresponden según su rango etario?				
¿Existen antecedentes de consumo problemático de alcohol y/o drogas en alguno de los integrantes de la familia?				
¿Existen hechos que afecten el ejercicio de los derechos del niño sujeto de atención?				
¿Los padres, madres y/o cuidadores necesitan apoyo para orientación y cuidado del niño, niña o adolescente frente a una situación de afectación a sus derechos?				
En razón de lo anterior, ¿la situación de afectación a sus derechos requiere acción judicial?				
¿La situación de afectación a sus derechos puede ser resuelta administrativamente?				
¿Existe sospecha vulneración de derechos?				
¿Existe vulneración de derechos?				
Quién está ejerciendo desprotección hacia el NNA, ¿pertenece a su contexto intrafamiliar?				
Quién está ejerciendo desprotección hacia el NNA, ¿pertenece a su contexto extrafamiliar?				

Valoración Global de nivel de gravedad	Marcar con X donde corresponda
No se detecta o sospecha vulneración o necesidad de acceso a oferta.	
No existe o no se sospecha vulneración de derechos, pero sí necesidad de acceso a oferta.	
Se detecta o sospecha vulneración de derechos.	

## Anexo N° 5

### Protocolos de acción frente a sospechas de vulneración de derechos o hechos que pueden revestir el carácter de delito en contra de un niño, niña o adolescente

El presente documento tiene por finalidad describir cuáles son los cursos de acción necesarios de realizar



para generar respuestas oportunas y coordinadas frente al conocimiento por parte de cualquier profesional de la Oficina Local de la Niñez (OLN), funcionarios/as y/o agentes públicos, de vulneraciones de derechos que puedan sufrir los niños, niñas o adolescentes y que puedan ser constitutivas de delitos.

Para la elaboración del presente documento, se consideró lo establecido por la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN), donde se instauran los principios fundamentales para la protección de sus derechos, y la prevención de situaciones de vulneración, además de lo establecido en la Ley N°21.430, en la Ley N°21.057 y sus protocolos y la Ley N°21.302.

### Consideración:

Las Oficinas Locales de la Niñez, actualmente instaladas, iniciarán un periodo de transición hasta desplegar todas las funciones que mandata la Ley 21.430.

Pese a la entrada en vigencia de la Ley, para operar de forma idónea se requiere contar con los reglamentos que norman los procedimientos de protección administrativa (actualmente en tramitación), además de armonizar la Ley de Garantías 21.430 con la Ley que crea el Servicio de Protección Especializada 21.302, así como también con la Ley 20.032 que regula el régimen de financiamiento con organismos acreditados y la Ley 19.968 que crea los Tribunales de Familia.

Por lo señalado anteriormente, se requiere tener en cuenta que existirán situaciones que excedan a las funciones y competencias actuales de la OLN, pero que, por la naturaleza de las situaciones de vulneraciones de derecho, sea necesario activar un flujo de derivación hacia organismos competentes durante la transitoriedad, para que se realicen las acciones correspondientes y así garantizar la protección de los derechos de los NNA.

## I. Objetivo

Que los/as profesionales de la Oficinas Locales de la Niñez, funcionarios/as y/o agentes públicos, dispongan de un protocolo con procedimientos claros y específicos frente al conocimiento de hechos que pueden revertir el carácter de delito hacia un niño/a o adolescente, y que establezca donde derivar la denuncia y cómo abordar la interacción con el niño, niña o adolescente víctima y su familia.

La Ley N° 21.430, en su artículo 63, señala:

### Deber de denuncia:

Los funcionarios públicos o agentes públicos que presten servicios al Estado bajo cualquier modalidad contractual, así como toda persona natural o jurídica que desempeñe la función pública a que se refiere el artículo 3 de la ley N° 20.032, tienen el deber de poner en conocimiento de las instituciones competentes, especialmente de las contempladas en el Título IV, toda situación que pueda ser constitutiva de afectación o amenaza de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, o de su vulneración.

Todo funcionario o agente público, en especial los pertenecientes a las Oficinas Locales de la Niñez y a los colaboradores acreditados del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, tienen la obligación de denunciar, dentro del plazo de veinticuatro horas, ante los órganos competentes, la comisión de hechos que puedan revestir el carácter de delito en contra de un niño, niña o adolescente.

El incumplimiento de los deberes a que se refiere este artículo se entenderá como falta o incumplimiento grave de las funciones, contratos o convenios, según corresponda, sin perjuicio de las sanciones penales establecidas en el artículo 177 del Código Procesal Penal. No se admitirá acción en contra del denunciante, salvo que se pruebe su mala fe.

---

### *Principios:*

---

***Procurar expresamente no re-victimizar a los niños, niñas y adolescentes, quienes deberán relatar los hechos ante el/los organismos/s que lleven el caso.***

---

*En todo momento de interacción con el NNA, se tendrá en consideración lo descrito en Art. 3 de Ley 21.057, que “Regula entrevistas grabadas en video y, otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018)”, en especial del rol que tienen funcionarios/as y agentes públicos de prevenir la victimización secundaria, entendida como consecuencias negativas que se generan a partir de “relaciones entre la víctima y las instituciones sociales (servicios sociales, sanitarios, medios de comunicación, jurídicos, etc.), quienes en algunas oportunidades brindan una mala o inadecuada atención a la víctima.*

---

## II. Flujo de acción:

### 1. Tomar conocimiento:

El proceso se inicia cuando un funcionario público, agente público o cualquier persona natural o jurídica que desempeñe una función pública tome conocimiento de hechos constitutivos de delitos, mediante:

- **Denuncia directa del NNA o Familia:** cuando el NNA devela directamente al profesional OLN una situación constitutiva de delito. O cuando un integrante de la familia devela una situación constitutiva de delito de la que estaría siendo víctima un NNA que forma parte de su familia. En este sentido, es preciso que el profesional realice la distinción si lo develado por el NNA es una agresión intra o extrafamiliar, ya que esto delimitará el marco de acción:
  - A) **Intrafamiliar:** Si se toma conocimiento de que quien ejerció el delito hacia el NNA es quien ejerce su cuidado personal, se deberá pedir a Carabineros que llame al juez de turno de Tribunal de Familia de su territorio jurisdiccional para que decrete las medidas cautelares necesarias para garantizar que el NNA no sea expuesto nuevamente al agresor/a. En caso de que lo develado por el NNA involucre a un integrante de su familia que resida junto al NNA, el profesional deberá informar de esto al momento de realizar la denuncia, ya que las medidas cautelares que se adoptarán irán en directo beneficio de resguardar su bienestar biopsicosocial.
  - B) **Extrafamiliar:** Si se toma conocimiento que lo develado por el NNA involucra a un integrante fuera de su contexto familiar, se evaluará si existe contacto o no, y si el adulto tiene vinculación constante con el NNA, entre otros aspectos, de lo cual dependerá el tipo de medidas adoptadas.
- **Denuncia de terceros:** cuando una persona o institución ha recibido información sobre hechos constitutivos de delito de los que estaría siendo víctima un NNA, ya sea un vecino, Colegio, persona extra a la familia, se deberá realizar la denuncia, sin previa indagación de antecedentes, entendiendo que el rol de investigar sospecha o posibles situaciones constitutivas de delito, le corresponden a la entidad competente, no al profesional OLN.

**Los aspectos a considerar en la recepción de una situación que pueda ser constitutiva de delito contra NNA son los siguientes:**

- **Primera acogida.**

Cuando un funcionario/a de la OLN recibe una denuncia de una situación constitutiva de delito, es fundamental para la protección de la víctima que se le dé un ingreso prioritario, y que se le entregue una adecuada acogida, que implica un trato respetuoso, acogedor, evitando juzgar, escuchando en forma activa y teniendo una especial preocupación por las necesidades del niño, niña o adolescente y del grupo familiar.

Se les debe informar de sus derechos y el procedimiento que se seguirá, deberá haber una especial preocupación por resguardar la salud, integridad física y seguridad de la víctima.

- **Contacto con el niño/niña o adolescente víctima de un delito.**

El funcionario/a de la OLN que tome contacto con el niño, niña o adolescente y su familia que acuden a la OLN para dar a conocer una situación que puede revestir el carácter de delito ~~ser una amenaza~~ contra los derechos de un niño, niña o adolescente debe en primer lugar presentarse, recibir al NNA y/o su familia y conducirlos a un lugar apartado del público en general, donde se resguarde su privacidad. Ello implica que en todas las OLN debe existir un espacio protegido, que entregue privacidad para acoger a los niños, niñas y adolescentes víctimas de un delito.

Si el niño, niña o adolescente concurre con un adulto/a, se debe permitir que éste permanezca con él o ella, siempre que él o ella así lo desee, advirtiéndole que permita que el niño o niña hable libremente. Será

importante que el profesional de la OLN verifique el parentesco con el NNA, y que éste sea su cuidador legal.

- **Escuchar al niño/a o adolescente lo que quiera manifestar en forma voluntaria, sin ser presionado, ni inducir sus respuestas.**

Inicialmente se debe consultar al niño/a o adolescente si desea entregar la información personalmente y si desea que el acompañante esté presente o prefiere estar solo. Si desea estar solo se debe solicitar al acompañante que salga momentáneamente del lugar donde se tomará el relato del niño, niña o adolescente. Se debe registrar todo lo que él o ella quiera manifestar, consignándolo con sus propias palabras. El acompañante puede, a continuación, exponer la información que tenga de los hechos.

Si el niño/a o adolescente tiene alguna dificultad para poder expresarse o comunicarse (idioma, discapacidad, dificultades al hablar) se deben adoptar las medidas adecuadas para su participación. Es fundamental que se le comunique al niño/a o adolescente que su relato se pondrá en conocimiento de personas que le podrán prestar una ayuda especializada.

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

- **No hacer preguntas sobre los hechos que denuncia, su participación o interpretación de ellos.**

El funcionario/a que reciba al niño/a o adolescente no debe hacer preguntas destinadas a establecer los hechos que está denunciando, ni la especificación de ellos. Sólo se debe registrar lo que él o ella relata espontáneamente.

Se debe también registrar las conductas no verbales (agitación, llanto, temor) u otra expresión que den cuenta del impacto de la situación que relata en su estado general.

- **La comunicación a los padres, madres o adultos responsables**

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

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

En este caso, si se toma conocimiento de que quien ejerció el delito<sup>57</sup> hacia el NNA es quien ejerce su cuidado personal, se deberá pedir a Carabineros que llame al juez de turno de Tribunal de Familia de su territorio jurisdiccional para que decrete las medidas cautelares necesarias para garantizar que el NNA no sea expuesto nuevamente al agresor/a.

## 2. Realizar denuncia en área penal:

### ¿Cuál es el plazo para realizar denuncia?

Plazo de 24 horas

### ¿Dónde se debe realizar la denuncia?

- Fiscalías o,
- Carabineros de Chile o,
- Policía de investigaciones o,

En ese orden de prelación, poniendo a disposición de dichas instituciones todos los antecedentes con los que se cuenten, (la situación de vulneración relatada, antecedentes de la familia y el NNA víctima de la vulneración).

### ¿Quién debe realizar la denuncia?

Debe realizarse por el coordinador (a) o por el profesional que tiene vínculo directo con la familia.

### Procedimiento:

- Las denuncias pueden realizarse en Fiscalías, Comisarías de Carabineros, Cuarteles de PDI o en Fiscalía de la comuna en que ocurre el delito en el plazo de 24 horas. Durante este proceso, el NNA podría permanecer en la Oficina Local de la Niñez, procurando el apoyo de los profesionales que correspondan para asegurar su comodidad y seguridad.
- Los profesionales deben evitar la exposición del NNA al agresor, tomando las medidas pertinentes.
- En paralelo el/la profesional de OLN deberá, en conjunto de unidad policial trasladar al NNA sin demora a un servicio hospitalario de urgencia para constatación de lesiones. El/la profesional de la OLN debe estar acompañado del adulto/a responsable, siempre que este no sea el agresor del NNA. En el caso, que la OLN tome conocimiento por un tercero, debe avisar inmediatamente al padre, madre y/o adulto responsable. Es deber del profesional de la OLN realizar la denuncia y efectuar constatación de lesiones. En este proceso, el profesional OLN intenciona ser acompañado por el adulto de la familia, sin embargo, de no existir colaboración o negativa por parte de la familia, igualmente el profesional debe realizar la denuncia pertinente.
- Será muy relevante que la OLN, desde su instalación, realice coordinaciones pertinentes con Carabineros o cuarteles de PDI cercanos a la OLN, estando en conocimiento de todos los profesionales los números telefónicos de planes cuadrantes, modalidades de funcionamiento que pueden variar territorialmente.

---

<sup>57</sup> Revisar listado de delitos en Anexo del protocolo. Es importante analizar los antecedentes contextuales que se tenga y verificar, si la situación de vulneración que vive el NNA.

- La OLN deberá tener conocimiento de recintos hospitalarios más cercanos donde se pueda realizar la constatación de lesiones.
- También deberá procurar trasladar a los NNA con medidas de resguardo a su seguridad física. En caso de ser necesario, puede solicitar apoyo de Carabineros para que pueda realizar traslados correspondientes en compañía de los profesionales y familia, o en su defecto, utilizando vehículo arrendado por OLN o transporte público que cumpla con medidas de seguridad para los niños, niñas y adolescentes, por ejemplo, taxis o radiotaxis.

### 3. Derivación:

Paralelamente debe remitir los antecedentes del caso a los Tribunales de Familia, para que estos determinen si proceden o no medidas de protección judiciales (Ley Nº21.430 art. 66 en adelante).

En dicha derivación debe considerar solicitar medidas cautelares tales como: La prohibición de acercamiento del presunto agresor; para asegurar la protección del NNA.

### 4. Seguimiento

Una vez realizada la denuncia y derivación al Tribunal de Familia, el profesional de la OLN deberá realizar seguimiento enfocado en el acompañamiento hasta que el caso ingrese al Tribunal de Familia. Es preciso reforzar que el proceso de seguimiento no implica que el profesional OLN deba brindar atención personalizada al NNA, ya que es fundamental evitar la sobre intervención, considerando que se derivará al NNA a un equipo especializado en dichas temáticas.

El profesional debe estar disponible para declarar, asistir a audiencias o enviar informes si es requerido. En el proceso, deberá entregar información a la familia y el NNA de ser pertinente. Este seguimiento y acciones deben ser registradas en la plataforma XX.

**En síntesis, en caso de constatar una vulneración de derechos constitutiva de delito, se deberá tener en consideración:**

La acogida inicial tiene un rol relevante en evitar la revictimización del niño/a o adolescente, por lo que los funcionarios/a deben tener la formación adecuada que les permita entregar un trato respetuoso, contenedor, que genere confianza y evitar que los niños/as o adolescentes y sus familias se sientan juzgados o discriminados.

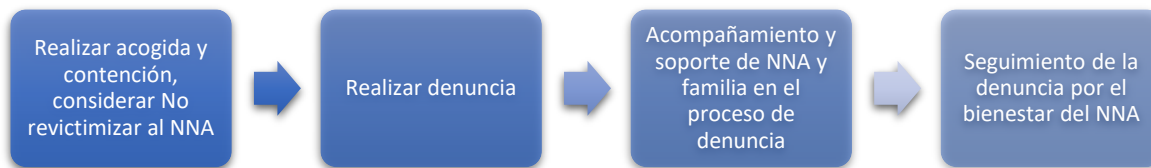
Se debe evitar el interrogar al niño o a sus acompañantes, buscar culpables o medios de prueba o sacar fotografías de lesiones u otras evidencias.

Los funcionarios/as deben realizar la denuncia en 24 horas a los organismos señalados en la ley para este fin (Ministerio Público, Carabineros, Policía de Investigaciones y Gendarmería de Chile o frente a cualquier tribunal con competencia penal).

Desde la OLN se debe acompañar a los niños/as o adolescentes y sus familias en la denuncia y luego hacer un seguimiento de los procedimientos a seguir.

Si bien el proceso de denuncia es liderado por el profesional OLN, se intencionará que sea el/la adulto/a

responsable del NNA, quien acompañe este proceso.



## II. Consideraciones para el profesional:

### a) Administrativas:

- Debe conocer el protocolo y redes de su comuna a fin de hacer referencia al programa a través de los conductos establecidos en los protocolos de referencia y contrarreferencia acordados y con la información que requiera.
- Con los antecedentes recopilados verificará si es necesario solicitar una medida de protección al Tribunal de Familia a favor del NNA, con el formato del Anexo N° 2.

**Será muy relevante que en la Oficina Local de la Niñez esté disponible información sobre:**

- Los números telefónicos de planes cuadrantes.
- Correos y dirección de Fiscalía y/o Carabineros de Chile para realizar denuncias de manera directa tanto en dependencias como por medios electrónicos (correo), lo que facilita realizar un proceso expedito.

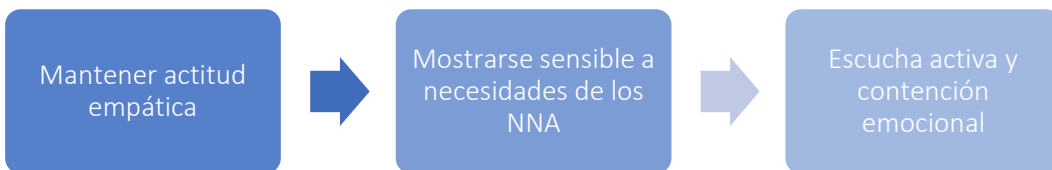
### b) Sugerencias actitudinales y comportamentales por parte de Profesional OLN ante situaciones de develación.

#### Respuestas, conductas y verbalizaciones favorables

- No cuestione el relato del NNA, solo consigne lo que está diciendo.
- Valore frente al niño/a la relevancia que haya sido capaz de contar lo que le ha sucedido. Señalar que será apoyado por profesionales expertos.
- No realice promesas que por su rol no podrá cumplir. Sin embargo, es fundamental que se le comunique al NNA que su relato se pondrá en conocimiento de personas que pueden ayudarlo
- Señálele que él/ella no tiene la culpa de la situación que está relatando y que no es responsable de lo sucedido.
- Permita que cuente lo que le ha ocurrido con sus propias palabras, sin interrumpirle ni manifestar opiniones propias ante el relato, sin llenar silencios, sin enjuiciar o tratar de interpretar lo que está diciendo.

- Evite hacerle preguntas durante el relato que busquen conocer al/la agresor/a. El relato debe ser un acto voluntario y espontáneo.
- Cuando haya terminado el relato, escriba con el mayor detalle que sea posible, todo lo que ha escuchado, incluyendo sus gestos y emociones. Esto será de gran ayuda al momento de realizar la denuncia y para evitar que el niño, niña o adolescente deba volver a contar lo que ya ha relatado.

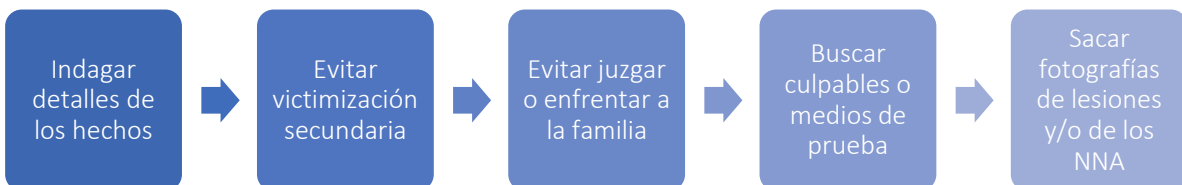
En síntesis, las buenas prácticas de contención y acogida del relato remiten a que durante el proceso se deberá:



#### Verbalizaciones Inadecuadas

- ¿Estás seguro/a de lo que me estás diciendo?, ¿Es verdad lo que me dices?
- Cuéntame más detalles sobre lo sucedido.
- ¿Por qué no hiciste nada? ¿Por qué no contaste de inmediato? ¿Por qué no te rehusaste o dijiste que no?
- Reaccionar angustiado/a, transmitir desesperanza o incapacidad de actuar frente a lo relatado por el NNA o su familia.

En síntesis, los comportamientos que se deberán evitar son:



## Anexo N°6

### Formulario de Denuncia de Fiscalía





DENUNCIA DIRECTA

## FORMULARIO DE DENUNCIA<sup>58</sup>

### Observaciones:

Es importante completar los datos obligatorios para que la denuncia cumpla con los requisitos que establece la ley en el artículo 174 del Código Procesal Penal. Estos están señalados con un asterisco rojo (\*). Los otros datos son importantes para la eficacia de la investigación por lo que se solicita llenarlos si los tiene. Cuando termine de completar el formulario, ponga su nombre y RUT.

### DENUNCIA

Fecha	
Hora	

### I. ANTECEDENTES DEL/A DENUNCIANTE

Nombres *	
Apellido paterno *	
Apellido materno *	
RUT/Pasaporte *	
Fecha de nacimiento	
Edad	
Sexo o Género	
Estado civil	
Nacionalidad	
Escolaridad	
Profesión u oficio	
Lugar de trabajo	
Domicilio *	Avda./Calle/Psje
	Block/Depto
	Villa/Población
	Comuna
	Región

<b>Teléfono (fijo y/o celular) *</b>	
<b>Horario disponible para contacto</b>	
<b>Correo electrónico</b>	
<b>Parentesco o vínculo con víctima si lo hay</b>	

## II. ANTECEDENTES DE LA VÍCTIMA

<b>Nombres</b>		
<b>Apellido paterno</b>		
<b>Apellido materno</b>		
<b>RUT/Pasaporte</b>		
<b>Fecha de nacimiento</b>		
<b>Edad</b>		
<b>Sexo o Género</b>		
<b>Estado civil</b>		
<b>Nacionalidad</b>		
<b>Escolaridad</b>		
<b>Domicilio</b>	<b>Avda./Calle/Psje</b>	
	<b>Block/Depto</b>	
	<b>Villa/Población</b>	
	<b>Comuna</b>	
	<b>Región</b>	
<b>Teléfono (fijo y/o celular)</b>		
<b>Correo electrónico</b>		
<b>Adulto protector/referente (cuando se trate de una denuncia en favor de un niño, niña o adolescente)</b>	<b>Nombre</b>	
	<b>Rut (si lo sabe)</b>	
	<b>Domicilio</b>	
	<b>Teléfono</b>	
	<b>Correo electrónico</b>	

	Vínculo	
--	---------	--

### III. ANTECEDENTES DEL/A DENUNCIADO/A

<b>Nombres *</b>		
<b>Apellido paterno *</b>		
<b>Apellido materno *</b>		
<b>Apodo (s)</b>		
<b>RUT/Pasaporte</b>		
<b>Fecha de nacimiento</b>		
<b>Edad</b>		
<b>Sexo o Género</b>		
<b>Estado civil</b>		
<b>Nacionalidad</b>		
<b>Escolaridad</b>		
<b>Profesión u oficio</b>		
<b>Lugar de trabajo</b>		
<b>Domicilio</b>	<b>Avda./Calle/Psje</b>	
	<b>Block/Depto</b>	
	<b>Villa/Población</b>	
	<b>Comuna</b>	
	<b>Provincia</b>	
	<b>Región</b>	
<b>Teléfono</b>		
<b>Correo electrónico</b>		
<b>Descripción morfológica</b>		
<b>Parentesco o vínculo con víctima niño, niña o adolescente de ser el caso</b>		

### IV. HECHOS QUE SE DENUNCIAN

<b>Fecha en que ocurrieron los hechos</b>	
<b>Hora aproximada</b>	
<b>Lugar (indique ubicación)</b>	

<b>Comuna</b>			
<b>Región</b>			
<b>En qué consistieron los hechos que denuncia: *</b>			
<b>TESTIGOS DE LOS HECHOS</b>			
<b>¿Existen testigos?</b> (marcar con una "x", en caso de respuesta "SI" completar lo solicitado)	<b>SI</b>		<b>Nombres/Apellidos/Apodos:</b>  <b>Domicilio o datos para posterior ubicación:</b>
	<b>NO</b>		<b>Observaciones:</b>
	<b>NO SABE</b>		
<b>OTRAS EVIDENCIAS</b>			
<b>¿Posee otras evidencias?</b> (marcar con una "x", en caso de respuesta "SI" completar lo solicitado)	<b>SI</b>		<b>Videos</b>  <b>Fotografías</b>  <b>Otros</b>
		<b>NO</b>	

**Nombres y apellidos del denunciante:** \_\_\_\_\_

**RUT/Pasaporte** : \_\_\_\_\_

**Anexo N° 7**

**Informe a Tribunales de Familia.**

**OFICIO N°:** N° correlativo/año

**NNA:**

**RUN o IDENTIFICADOR:**

**MATERIA:** Solicita iniciar medida de protección judicial

**DE:** **NOMBRE COORDINADOR(A)**  
**OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ**

**A:** **SR (A) JUEZ TITULAR**  
**TRIBUNAL DE FAMILIA<sup>59</sup>**

Por el presente, se remite respetuosamente a USÍA información respecto a posible situación de sospecha y/o vulneración de derechos en favor del NNA (Nombre, RUN) ingresado a la Oficina Local de la Niñez (Comuna) con fecha (...), en la que se **solicita inicio de medida de protección judicial**, de acuerdo a los antecedentes descritos.

Lo anterior, se solicita en el marco que, actualmente, las Oficinas Locales de la Niñez, se encuentran operando sin la dictación del reglamento del Artículo 66, Letra g) que señala que:

*“Un reglamento expedido por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, en el plazo de doce meses contado desde la publicación de la presente ley, determinará los procedimientos detallados que las Oficinas Locales de la Niñez deberán seguir en el cumplimiento de sus funciones, en particular, el procedimiento para la apertura de procesos de protección administrativa, para la adopción de medidas de protección y para la derivación de casos a los tribunales de familia de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 71 y 72, los que, en todo caso, deberán respetar las garantías de un debido proceso y todos los derechos de los niños, niñas y adolescentes”.*

Lo que informo a Usía para su conocimiento y fines.

**NOMBRE Y FIRMA COORDINADOR OLN**  
**OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ**  
**COMUNA**

Iniciales de quien tramita  
c.c.: Indicado  
Expediente del NNA

<sup>59</sup> El tribunal puede ser diferenciado según el territorio en que se emplace.

### I.- IDENTIFICACIÓN OFICINA LOCAL DE LA NIÑEZ:

<b>Nombre:</b> Oficina Local de la Niñez		<b>Comuna:</b>
<b>Dirección:</b>		
<b>Nombre Coordinador/a:</b>		
<b>Teléfono de Contacto:</b>	<b>Correo electrónico:</b>	
<b>Profesional(es) responsables de la Gestión (Nombre y Cargo):</b>		
<b>Teléfono de Contacto:</b>	<b>Correo electrónico:</b>	

### II.- ANTECEDENTES GENERALES

ID del NNA:	Medida de protección universal o especializada:		o Tiene Curador Ad- Litem o Abogado (Identificar):	
Fecha medida de protección adoptada (elaboración PI):	Medida protección administrativa vigente		Fecha vencimiento de actual medida:	
	Si:	No:		
Nombre del NNA Registral:				
Nombre Social:				
RUN:	Fecha de nacimiento:	Edad:	Nacionalidad:	Etnia:
Nombre Adulto responsable:			Vínculo de parentesco:	RUT:

Dirección:		Teléfono:	
Nombre madre:			RUT:
Dirección:		Teléfono:	
Nombre padre:			RUT:
Dirección:		Teléfono:	
Establecimiento educacional al que asiste:			
Dirección:		Teléfono de contacto:	Correo electrónico:
Curso a que asiste NNA:	Último curso aprobado:	% de asistencia a clases a la fecha del informe:	Principal razón de ausentismo:
Centro de salud inscrito:		Fecha último control de salud:	
Correo electrónico:		Teléfono:	
Situación especial de salud		Cuál:	
Sí:	No:		
Centro de Atención Especializado:			
Correo electrónico:		Teléfono:	
Fecha último control:			
Presenta discapacidad		Especifique:	
Sí:	No:		

Recibe pensión por discapacidad		Persona responsable del cobro y administración:
Si:	No:	

**III.- RAZÓN POR LA QUE SE SOLICITA APERTURA DE MEDIDA DE PROTECCIÓN:**

<b>Motivo:</b>	<b>Indique:</b>			
	Riegos de vulneración presentes Derechos vulnerados  <b>Breve descripción de la situación:</b> Destaque factores de riesgo y protectores de la familia y el NNA, la opinión del NNA, haciendo mención de los principales hallazgos del Diagnóstico Biopsicosocial o Clínico Especializado si corresponde.			
<b>Denuncia</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>¿Cual?</b> <b>PDI</b> <b>Fiscalía</b> <b>Carabineros de Chile</b>	<b>Detalle:</b> Indicar RUC si corresponde, N° de parte, detalle relevante respecto a denuncia

**IV.- BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS ANTECEDENTES**

<b>A nivel individual</b>	
<b>A nivel familiar</b>	
<b>A nivel comunitario</b>	



**Opinion profesional y sugerencias**

TIPO SUGERENCIA	SI	NO	JUSTIFICACIÓN
Solicita medidas cautelares			(Establecer plazo):  Describir factores de riesgo que justifiquen la solicitud de medida/s cautelar/es:
Solicita iniciar medida de protección judicial			Describir situaciones que justifiquen la solicitud de inicio de medida de protección judicial:

\_\_\_\_\_  
**Nombre Profesional**  
**Gestor de caso OLN**

\_\_\_\_\_  
**Nombre Profesional**  
**Coordinador/a OLN**

## Anexo N°8

### Reporte de vulneración de derechos del NNA

#### Contextualización

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

#### Identificación

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

**Descripción de la situación de vulneración de derechos:** Consignar con la mayor exactitud posible la información existente sobre el hecho. Si existe relato del NNA sobre una situación de vulneración, registrarlo de manera textual. Se requiere que el profesional entregue información descriptiva, no que realice un análisis del caso ni que indague mayormente con el NNA.<sup>60</sup>

--

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

--

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

Nombre: \_\_\_\_\_

Cédula de Identidad N°: \_\_\_\_\_

<sup>60</sup> Incorporar información que el NNA espontáneamente nos relate, para evitar la sobre intervención y la revictimización. Al igual que, tener en consideración la Ley de entrevista video grabada.

Firma: \_\_\_\_\_

**Toma conocimiento del/la coordinador/a OLN.**

Nombre: \_\_\_\_\_

Cédula de Identidad N°: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

**Fecha y hora de recepción de los antecedentes.**

Día: \_\_\_\_\_

Hora: \_\_\_\_\_

## Pauta de seguimiento de casos de vulneraciones de derecho una vez aplicado el protocolo.

### Identificación:

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

### Situación de vulneración de derechos:

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

### Medidas implementadas:

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

## **Protocolo de intervención en crisis y primeros auxilios a quienes se encuentran viviendo una situación de crisis emocional**

Resulta relevante el abordaje de esta temática, dado que los NNA y sus familias que acudan la Oficina Local de la Niñez, podrían haberse visto enfrentados/as a situaciones de vulneración de derechos, generando masivos impactos para el NNA y su familia, requiriendo un acompañamiento y contención previa e inmediata al tomar contacto con el/la profesional que les reciba en la OLN.

A continuación, se entregarán orientaciones generales respecto de la primera acogida y pasos a seguir para orientar al/la profesional que reciba a un NNA y/o familia en situación de crisis. Sin embargo, corresponderá a cada equipo OLN, y principalmente a los/a Gestores/as de Caso en conjunto con el/la Coordinador/a de la OLN revisar el contenido y **adaptar a las características del territorio** y del lugar de la OLN en que será recibida la persona, velando por que las acciones puedan ser llevadas a cabo de manera pertinente en beneficio de los NNA y sus familias.

En este marco, se entiende una **crisis como el estado de desorganización producido por el impacto de una situación que altera la vida y sobrepasa las capacidades habituales de resolución de conflictos del NNA** y su familia. Las situaciones de vulneración de derechos se entenderían como crisis inesperadas, dado que constituyen eventos que irrumpen abruptamente en la vida de las personas teniendo un efecto devastador. El impacto provoca “miedo, rabia, pena, daña la confianza, sensación de injusticia”.

Los Primeros Auxilios Emocionales (PAE) son una **intervención breve e inmediata** que se aplica en el momento de una crisis para ayudar a cualquier persona impactada por un incidente crítico, a afrontar adecuadamente un evento traumático, evitando secuelas que puedan ser innecesarias. Su objetivo principal es **contener y proporcionar apoyo, enlazar a la persona en crisis con los recursos de ayuda y reducir factores de riesgo** para su integridad física o psíquica. Se proporcionan principalmente **en el momento en que se contacta a la familia** y alguno/a de sus integrantes señala sentirse desbordado por la ocurrencia de un incidente crítico.

### **Objetivo:**

“Ayudar a la persona a afrontar la crisis que está viviendo, restablecer el control sobre la expresión de sus sentimientos, y generar estrategias que le permitan utilizar sus recursos personales para sobrellevar la situación. Se busca proporcionar apoyo, facilitando que la persona se sienta escuchada y comprendida, favoreciendo la expresión protegida de sus emociones. Además, se espera establecer el nexo con recursos de ayuda”

La Intervención en Crisis permite **aliviar la sobrecarga emocional y posibilita el desahogo de la ansiedad** de quien está atravesando una situación de crisis. Contribuye a amortiguar los efectos negativos de una situación de crisis o de emergencia social, a la vez que ayuda a que la situación no se cronifique y/o

estaque la movilidad de la persona, en caso de no lograr buscar soluciones u apoyos necesarios. Para llevar a cabo una intervención en crisis, conviene considerar lo siguiente:

- a. **Tener siempre en cuenta las emociones y los sentimientos** de la persona que atraviesa una situación de crisis.
- b. Buscar el **restablecimiento del equilibrio emocional**, brindar **protección y seguridad**, junto con mitigar inmediatamente síntomas de estrés.
- c. **Proporcionar información** sobre recursos necesarios para hacer frente a la crisis y brindar orientación sobre qué hacer y cómo hacerlo.

#### **Pasos a seguir**

1. **Protección:** Lo primero es proporcionar seguridad y resguardo a la persona. Para esto será fundamental la actitud del/la profesional que realice la primera acogida, indicando que se encuentra seguro/a en la OLN, y que buscarán ayudarlo gestionando los servicios oportunos que sean necesarios. Es importante tener en cuenta cuales son los servicios que se encuentran operativos y bajo que modalidad.
2. **Contacto:** El profesional debe promover el contacto emocional con la persona afectada, mostrándose receptivo/a, a las necesidades de la persona en ese momento de crisis.
3. **Aceptar sin juzgar los sentimientos:** El objetivo es tranquilizar a la persona, por lo que se deberá evitar hablar de culpables o realizar juicios de valor con respecto a lo que está sintiendo o viviendo la persona.
4. **Aceptar nuestras limitaciones y la imposibilidad de resolver todo en el momento:** Esto es imprescindible para poder actuar de forma responsable, por lo que el/la profesional que reciba a un NNA o familia en situación de crisis deberá procurar mantener la calma y saber cuál es nuestra real capacidad de acción. En caso de no sentirse apto para enfrentar una determinada situación de crisis, deberá solicitar apoyo a otro/a profesional del equipo que se encuentre disponible.
5. **Evaluar las capacidades de la persona o grupo:** Al recibir a un NNA, su madre/padre/cuidador y/o familia, el/la profesional deberá determinar las facultades de las personas para hacer frente a la situación, con el fin de anticiparse a lo que podrían estar necesitando. Lo importante es la detección de las preocupaciones de la persona y ayudarla en la resolución de las mismas.
6. **Brindar opciones:** La persona ante esta situación es incapaz de decidir, por lo que se la deberá ayudar en la elaboración de una lista de alternativas o soluciones posibles.
7. **Acciones concretas y estimulantes:** En este aspecto se le puede orientar respecto a los pasos a seguir, informándole que se encuentra en la Oficina Local de la Niñez y que el objetivo de los/as profesionales que trabajan ahí es la protección integral de los/as NNA, por lo que le acompañarán para buscar soluciones y pasos a seguir ante su situación particular, permitiendo formular un plan de acción que dé respuesta a lo que le está ocurriendo.
8. **Ofrecer información:** Sobre qué es lo que les ha ocurrido y qué pueden hacer, pero por sobre todo, informar respecto de los recursos de apoyo a los que pueden acceder respecto del problema que les afecta.

9. **Seguimiento:** Imprescindible para valorar la evolución de la persona y su situación. El seguimiento dependerá de la situación que generó la atención y las redes a las que fue derivado.

## Anexo N°11

### Perfiles de Cargo

#### En el área de coordinación de la OLN

Perfil de Cargo Coordinador/a OLN	
Requisitos	Descripción
Formación académica	<p>El cargo de Coordinador/a de la OLN solo podrá ser ejercido por una persona que tenga un título profesional de al menos ocho semestres con experiencia laboral no menor a cuatro años en programas relacionados con la intervención en niñez y adolescencia.</p> <p>Este cargo podrá ser ejercido por un profesional del ámbito de las ciencias sociales de preferencia de la carrera de Trabajo Social o Psicología, título otorgado por una institución del Estado o reconocida por éste, o aquellos títulos validados en Chile de acuerdo a la legislación vigente.</p>
Experiencia laboral	<p>Experiencia comprobable no menor a 4 años de trabajo con niños, niñas y adolescentes, en funciones de coordinación e intervención en el área psicosocial y en el área de protección especializada y/o similar en el servicio público, efectuando actividades relacionadas con temas tales como: Intervención con NNA, Coordinación de equipos relacionados con trabajo en niñez y adolescencia, gestión municipal y/o experiencia en gestión técnica, administrativa y/o financiera de proyectos sociales, Subsistema de Protección Integral a la Infancia, Chile Crece Contigo o en programas en el ámbito de la Niñez, Seguridades y Oportunidades, Oficina de Protección de Derechos o Trabajo Social Comunitario.</p>
Especialización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deseable cursos o estudios de postgrado en temas tales como: políticas públicas, modelos de gestión, enfoque de derechos, formación en enfoque de género, intervención familiar, orientación familiar, protección social y/o trabajo socio comunitario.</li> <li>• Profesional con competencias en: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas públicas, planificación social, diseño y ejecución de proyectos sociales.</li> <li>- Conocimiento sobre gestión municipal.</li> <li>- Conocimiento de enfoque de derechos.</li> <li>- Trabajo con enfoque en intervención familiar.</li> </ul> </li> </ul>

	- Conocimiento en herramientas de evaluación psicosocial de factores de riesgo y protectores, así como detectar posible vulneración de derecho.
Requisitos Generales	<ul style="list-style-type: none"> <li>No estar afectos/as a las inhabilidades e incompatibilidades, contenidas en los artículos 54 y 56 ambos del DFL N°1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.</li> <li>No haber cesado en un cargo público como consecuencia de haber obtenido una calificación deficiente o por medida disciplinaria. Lo anterior según artículo 12, letra e) del DFL N° 29/2004, Ministerio de Hacienda, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.</li> <li>No encontrarse inhabilitado/a para trabajar con menores de edad y/o poseer antecedentes penales.</li> </ul>
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación y capacidad de gestión.</li> <li>Pensamiento analítico.</li> <li>Solución de problemas.</li> <li>Trabajo en equipo.</li> <li>Probidad.</li> <li>Empatía.</li> <li>Sensibilidad social.</li> <li>Habilidades para la resolución de conflictos e intervención en crisis.</li> <li>Liderazgo.</li> </ul>
Conocimientos tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Office (Word, Excel y Power Point).</li> <li>Internet y Outlook.</li> <li>Deseable conocimiento en Sistema de Gestión de Convenios del Ministerio de Desarrollo Social y Familia (SIGEC).</li> <li>Deseable conocimiento en Sistema de Registro, Derivación y Monitoreo de Chile Crece Contigo (SRDM).</li> </ul>
Consideraciones adicionales	Para el resguardo de las funciones deberá contar con disponibilidad exclusiva para el cargo.
<b>Objetivo del Cargo</b>	
Liderar la implementación y funcionamiento de la Oficina Local de la Niñez y coordinar intersectorialmente la implementación de sus componentes y el cumplimiento del Plan de Trabajo.	
<b>Funciones del Cargo</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Liderar la implementación de las líneas de acción de la OLN.</li> <li>Responsable de coordinación y supervisión de procesos internos (flujo de atención, protocolos) del proyecto de acuerdo a orientaciones técnicas establecidas por Subsecretaría de la Niñez, realizando acciones con los equipos para alcance de objetivos.</li> <li>Asegurar la designación de algún profesional del intersector, que corresponden a un representante de la oferta disponible en el territorio, el que deberá realizar acciones concretas en función de las alertas, así como también informar alertas.</li> <li>Generar condiciones para la articulación, coordinar y convocar la Red Comunal de Niñez.</li> </ul>	



- Gestionar el ingreso de los casos a la OLN, asignándolos al equipo de gestores/as o en los casos que corresponda.
- Gestionar los procesos de referencia y contrarreferencia a través de protocolos de atención (definidos por la Red), realizando el monitoreo de sus resultados.
- Conducir la consecución de productos de la OLN: Plan de Trabajo, Catálogo Local de Beneficios y Servicios, Levantamiento de Brechas a nivel local.
- Identificar, registrar e informar las necesidades no cubiertas por la oferta a nivel local.
- Coordinar el equipo técnico de la OLN, supervisando su trabajo y liderando las instancias de análisis de casos, promoviendo así un diálogo permanente al interior del equipo para elaborar estrategias y acciones de intervención que propendan al cumplimiento de los objetivos y coberturas convenidas.
- Liderar el proceso de creación o actualización de la Política Local de Niñez y Adolescencia.
- Generar condiciones para la articulación de la línea de Promoción Territorial con la Red Comunal de Niñez.
- Fortalecimiento de lazos colaborativos, articulados e integrados en las distintas redes locales con la finalidad de facilitar la entrega de prestaciones y servicios garantizados a NNA y sus familias.
- Generar alianzas de articulación y coordinación con el Consejo Consultivo (en caso de estar constituido).
- Liderar procesos de protección administrativa de acuerdo a lo dispuesto en la presente ley, de los derechos de NNA ante la detección de riesgos de vulneración.
- Decretar medidas administrativas que correspondan, en favor de protección de los derechos de los NNA.
- Llevar un registro único de los NNA, y sus familias, que hayan sido sujetos de protección administrativa, tanto universal como especializada. Dicho registro se llevará a través del Sistema de Registro de la OLN, que será administrado por Subsecretaría de Evaluación Social.
- Denunciar o reportar oportunamente a instituciones competentes cuando ocurran situaciones específicas o graves respecto de atención directa (en 24 horas).

### **En el Área de Promoción Territorial**

<b>Requisitos</b>	<b>Descripción</b>
Formación académica	Este perfil deberá ser ejercido por profesionales del área psicosocial, que tengan un título profesional de al menos ocho semestres con experiencia laboral no menor a un año en programas relacionados con la intervención comunitaria en niñez y adolescencia.
Experiencia laboral	Experiencia comprobable de al menos 1 año de trabajo con niños, niñas, adolescentes y familias en funciones de intervención comunitaria con foco en la participación infanto-juvenil, en el enfoque de promoción de derechos, y en el trabajo en red intersectorial, fundamentalmente, en programas de niñez y adolescencia del ámbito de la promoción y prevención.
Especialización	Deseables estudios o cursos en temas tales como: políticas públicas, modelos de gestión pública, enfoque de derechos, e intervención comunitaria. Profesional con conocimiento en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelos y metodologías para la participación en niñez y adolescencia.</li> <li>• Herramientas de evaluación psicosocial para detectar factores de riesgo y protectores presentes a nivel comunal y comunitario.</li> <li>• Política Local de Niñez y Adolescencia.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodologías para la promoción de derechos de la niñez y adolescencia a nivel comunal y comunitario.</li> </ul>
Requisitos Generales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No estar afectos/as a las inhabilidades e incompatibilidades, contenidas en los artículos 54 y 56 ambos del DFL N°1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.</li> <li>• No haber cesado en un cargo público como consecuencia de haber obtenido una calificación deficiente o por medida disciplinaria. Lo anterior según artículo 12, letra e) del DFL N° 29/2004, Ministerio de Hacienda, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.</li> <li>• No encontrarse inhabilitado/a para trabajar con menores de edad y/o poseer antecedentes penales.</li> </ul>
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación y proactividad.</li> <li>• Disposición y motivación por el trabajo en terreno.</li> <li>• Orientación a la tarea centrada en la resolución de problemas.</li> <li>• Sensibilidad social.</li> <li>• Habilidades para propiciar la participación de la niñez y adolescencia.</li> <li>• Apertura a la evaluación, retroalimentación y supervisión de su trabajo.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Creatividad e innovación.</li> <li>• Habilidad para pensar de manera crítica, analítica y propositiva.</li> <li>• Empatía.</li> <li>• Probidad.</li> </ul>
Conocimientos tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Office (Word, Excel y Power Point).</li> <li>• Internet y Outlook.</li> </ul>
Consideraciones adicionales	Para el resguardo de las funciones se sugiere disponibilidad exclusiva para el cargo.
<b>Objetivo del Cargo</b>	
Realizar acciones para la planificación, implementación y evaluación del componente de promoción territorial y sus acciones y productos asociados, apoyar en las acciones requeridas para la coordinación general de la OLN para la correcta implementación de sus objetivos, apoyar el trabajo de la Mesa Comunal de Articulación Interinstitucional.	
<b>Funciones del Cargo</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar, en conjunto con coordinador OLN, un Plan de Promoción Territorial que integre acciones para: i) el desarrollo de una Política Local de Niñez; ii) la conformación y funcionamiento de un Consejo Consultivo Comunal de NNA; y iii) la implementación de acciones de reducción de riesgos de vulneración de derechos en el territorio.</li> <li>• Apoyar al coordinador OLN, en la conformación y funcionamiento de una comisión local de promoción.</li> <li>• Ejecutar en conjunto con coordinador OLN, y con el apoyo de la comisión local de promoción, todas las acciones comprometidas en el Plan de Promoción Territorial.</li> </ul>	

- Crear un mapa de actores claves y estratégicos del ámbito de la promoción y prevención a nivel comunal y regional, para generar procesos de vinculación y articulación que permitan llevar a cabo el Plan de Promoción Territorial.
- Realizar estrategias de difusión de la OLN, y de los beneficios sociales y prestaciones garantizadas para las familias y actores comunales que se relacionen con NNA en la comuna.
- Realizar un plan de capacitación a instituciones y actores comunales que trabajen relacionadas a niñez y adolescencia sobre la perspectiva de la niñez y adolescencia.
- Realizar instancias de sensibilización a la comunidad local respecto a su rol de co-garante.
- Realizar instancias de sensibilización dirigidas a empoderar a NNA en procesos de participación local.
- Mantener un registro actualizado de los avances y resultados de todas las acciones comprometidas en el Plan de Promoción Territorial.
- Apoyar a coordinador OLN en todas las funciones y/o actividades que se vinculen al cumplimiento de sus objetivos.

### En el área de Gestión de Casos

Requisitos	Descripción
Formación académica	<p>El cargo de gestor de casos deberá ser ejercido por profesionales del área psicosocial, que tengan un título profesional de al menos ocho semestres con experiencia laboral no menor a un año en programas relacionados con la intervención en niñez y adolescencia.</p> <p>Este cargo podrá ser ejercido por un profesional del ámbito de las ciencias sociales de preferencia de la carrera de Trabajo Social o Psicólogo, título otorgado por una institución del Estado o reconocida por éste, o aquellos títulos validados en Chile de acuerdo a la legislación vigente.</p>
Experiencia laboral	<p>Experiencia comprobable de al menos 1 año de trabajo con niños, niñas, adolescentes y familias, en funciones de intervención en el área psicosocial y programas de protección especializada y/o similar en el servicio público, efectuando actividades relacionadas con temas tales como: Intervención con NNA, trabajo en red intersectorial, integración en programas relacionados con Subsistema de Protección Integral a la Infancia Chile Crece Contigo o en programas en el ámbito de la niñez, Seguridades y Oportunidades, Oficina de Protección de Derechos o trabajo social comunitario.</p>
Especialización	<p>Deseables estudios o cursos en temas tales como: políticas públicas, modelos de gestión pública, enfoque de derechos, intervención familiar, orientación familiar, protección social y/o trabajo socio comunitario.</p> <p>Profesional con conocimiento en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vulneraciones de derecho en niñez y adolescencia. (Manejo técnico, teórico y normativo).</li> <li>• Funcionamiento de Tribunales de Familia, Servicio Mejor Niñez y programas de protección de la Niñez.</li> <li>• Herramientas de evaluación psicosocial para detectar factores de riesgos y protectores presentes en los NNA y familias.</li> </ul>

Requisitos Generales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No estar afectos/as a las inhabilidades e incompatibilidades, contenidas en los artículos 54 y 56 ambos del DFL N°1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.</li> <li>• No haber cesado en un cargo público como consecuencia de haber obtenido una calificación deficiente o por medida disciplinaria. Lo anterior según artículo 12, letra e) del DFL N° 29/2004, Ministerio de Hacienda, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.</li> <li>• No encontrarse inhabilitado/a para trabajar con menores de edad y/o poseer antecedentes penales.</li> </ul>
Competencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solución de problemas.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Probidad.</li> <li>• Empatía.</li> <li>• Sensibilidad social.</li> <li>• Habilidades para la resolución de conflictos e intervención en crisis.</li> </ul>
Conocimientos Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Office (Word, Excel y Power Point).</li> <li>• Internet y Outlook.</li> </ul>
Consideraciones adicionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el resguardo de las funciones se sugiere disponibilidad exclusiva para el cargo.</li> </ul>

#### **Objetivo del Cargo**

Realizar acciones para la atención personalizada de los niños, niñas, adolescentes y sus familias en los componentes de intermediación social y gestión especializada de casos, así como apoyar en las acciones requeridas por la coordinación general de la OLN para la correcta implementación del programa, permitiendo alcanzar sus objetivos, apoyando el trabajo de la Red Comunal de Niñez y la elaboración de productos de la OLN.

#### **Funciones del Cargo**

- Ejecutar en conjunto a coordinador OLN, todas las etapas descritas en la intermediación social y gestión especializada de casos para proteger y restaurar los derechos de los NNA.
- Recepcionar y entrevistar a adultos responsables y NNA cuando son ingresados a OLN por cualquier vía, ya sea demanda espontánea, derivadas de entidades territoriales o judiciales.
- Realizar gestiones para contactar a las familias y NNA e informarles de la toma de conocimiento de la OLN respecto a situaciones ocurridas con la familia.
- Realizar proceso de recopilación de antecedentes con las familias y NNA, para detectar sospechas de vulneración de derechos, riesgos de vulneración o necesidad de acceso a oferta.
- Elaborar los planes de atención y/o planes de intervención personalizada según corresponda de manera co-construida con las familias y los NNA.
- Realizar seguimiento a los planes de atención e intervención personalizada, de acuerdo a los plazos establecidos en las orientaciones técnicas.
- Ejecutar las acciones comprometidas en los planes de atención y/o intervención que le correspondan.
- Apoyar a coordinador/a en la derivación de los casos a Tribunales de Familia para inicio de medida de protección judicial.

- Realizar a derivación asistida y acompañamiento en las derivaciones que se realicen.
- Actualizar de manera periódica el registro de acciones referidas a la atención de los niños, niñas, adolescentes y sus familias, de manera física o digital según se requiera en las Orientaciones técnicas y otros documentos técnicos emanados de la Subsecretaría de la Niñez.
- Aportar información a servicios involucrados en red de niñez y familia dentro del territorio comunal, respecto de alcances de la OLN, para correcto flujo y derivación de casos.
- Informar oportunamente a coordinador/a y desplegar acciones pertinentes, cuando ocurran situaciones específicas o graves constitutivas de delito, en cualquier etapa de la atención de los casos (para realizar denuncia correspondiente en 24 horas).
- Realizar seguimiento a los/as egresados de programas de protección especializada Mejor Niñez por 24 meses siguientes a su egreso.
- Apoyo al coordinador OLN en la construcción, levantamiento y mantención operativa del Catálogo Local de Beneficios y Servicios y Levantamiento de Brechas a nivel local.
- Apoyar la designación de profesionales de la red, que corresponden a un representante de la oferta disponible en el territorio, el que deberá realizar acciones concretas en función de las alertas, así como también informar alertas.
- Apoyar a gestionar la consecución de productos de la OLN: Plan de Trabajo y Catálogo Local de Beneficios y Servicios
- Apoyo en actualización de procesos de referencia y contrarreferencia a través de protocolos de actuación y atención (definidos por la Red), realizando el monitoreo de sus resultados.

## Bibliografía

- Asociación Chilena de seguridad (s.f). Señalización de Edificios de uso público. Recuperado de: <https://www.achs.cl/portal/Empresas/fichas/Documents/manual-senhalizacion-edificio-publico.pdf>
- Chile Atiende (2022). Bonificación por la contratación de mano de obra en zonas extremas. Recuperado de: <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/4204-bonificacion-por-la-contratacion-de-mano-de-obra-en-zonas-extremas>
- Conicyt (2018). Protocolo de actuación con niños niñas y adolescentes. Programa Explora CONICYT. Santiago, Chile. Recuperado de [https://www.conicyt.cl/explora/files/2018/08/protocolo-de-menores\\_002-op.pdf](https://www.conicyt.cl/explora/files/2018/08/protocolo-de-menores_002-op.pdf).
- Consejo Nacional de la Infancia (2016). Política Nacional de Niñez y Adolescencia Sistema Integral de Garantía de Derechos de la Niñez y adolescencia. 2015-2025. Recuperado de: <https://biblioteca.digital.gob.cl/handle/123456789/167>
- Fiscalía de Chile (s.f). Formulario de denuncia. Recuperado de: Fiscalía de Chile | Quienes Somos | La Fiscalía ([fiscaliadechile.cl](http://fiscaliadechile.cl))
- Gómez & Kotliarenco, 2010; Walsh, 2004) en Contreras Taibo, Lorena, Paulsen Gutiérrez, Catalina, & Gómez Muzzio, Esteban. (2018).
- Ley N° 16.618. Fija el texto definitivo de la Ley de menores. Diario Oficial República de Chile, Santiago, Chile, 8 de marzo de 1967.
- Ley N° 19.968. Crea los Tribunales de Familia. Diario Oficial República de Chile, Santiago, Chile, 30 de agosto de 2004.
- Ley N° 20.066. Establece Ley de Violencia Intrafamiliar. Diario Oficial República de Chile, Santiago, Chile, 21 de septiembre de 2005.
- Ley N° 21.057. Regula entrevistas grabadas en video y otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales. Diario Oficial República de Chile, Santiago, Chile, 20 de enero del 2018.
- Ley N° 21.013. Tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial. Diario Oficial República de Chile, Santiago, Chile 06 de junio 2017.
- Ley N° 21.430. Sobre Garantías y Protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia. Ministerio de desarrollo social y familia. Diario Oficial República de Chile, Santiago, Chile 15 de marzo 2022.
- Ministerio de Desarrollo Social y Familia y Banco Mundial (2022). Guía Didáctica para la Ley 21.430. Sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.

- Ministerio de Desarrollo Social y Familia y Banco Mundial (2017). Plan de acción Nacional de Niñez y Adolescencia 2018-2025. Recuperado de: <https://plandeaccioninfancia.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/>
- Tello. C., Fulgueiras. M., Parra. J., Wuth P., Ibacache J., Quiroga. M., Simunovic M., Margotta P., (2020). Modelo de Gestión para un sistema local de protección integral de los derechos de la niñez. UNICEF – LIP: Santiago.
- Tolson, Reid and Garvin, “Generalist Practice: a Task-Centered Approach”, Columbia University Press, New York, 2003.
- Valora (2021) Instrumento para la Valoración de la Gravedad de las situaciones de desprotección Infantil en los Servicios Sociales Especializados en Protección de Menores en la Comunidad Autónoma De Galicia.