



Oficinas de Protección de Derechos San Miguel, Mayo 2017.

Autores: Julia Assicie Ramírez julia.assicie@gmail.com Pablo Donoso Trujillo pdonoso@miucsh.cl

OPERACIONALIZACIÓN, ABORDAJE DE CASOS Y PROGRAMAS VINCULADOS AL TRABAJO PSICOSOCIOJURÍDICO DE LAS OFICINAS DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE LA INFANCIA DESDE UNA PERSPECTIVA PRÁCTICA

Introducción: El presente documento se desarrolla bajo el propósito de elaborar un instrumento descriptivo en relación a la operacionalización de ambas líneas de acción de las Oficinas de Protección De Derechos de la Infancia, aquí en adelante OPD; el componente de protección de derechos, así como también del componente gestión intersectorial, los cuales se articulan y complementan dirigiendo sus esfuerzos a la atención y prevención de vulneración en los derechos de niños, niñas y adolescentes teniendo siempre como referencia la convención internacional de derechos del niño, convenio actualmente vigente tras la adscripción de nuestro país en la ratificación internacional acordada en 1990 (UNICEF, 2016), de esta manera es importante enfatizar que a la fecha y conforme con lo expuesto en los lineamientos técnicos correspondientes al trenio 2015-2018, se encuentran en funcionamiento actualmente 126 Oficinas de Protección que entregan cobertura a nivel nacional (SENAME, 2015). Por otra parte, se exponen los principales objetivos del programa OPD; tipología en torno a la vulneración de derechos en infancia, desde una perspectiva práctica y de

fácil entendimiento; las vías de ingreso y competencia en el trabajo de atención y derivación realizado con una breve descripción de los programas de mayor interacción en la red.

1. Oficinas de Protección de Derechos

En la contextualización del programa, se debe mencionar que se trata de un programa esencialmente de diagnóstico y derivación, en donde se reciben y evalúan distintas situaciones de vulneración de derechos de infancia; posteriormente se elabora un diagnóstico acabado de tipo psicosocial en coherencia al proyecto de intervención individual (PII), para que consiguientemente sea enviado a un programa pertinente de la red de infancia, con la finalidad de iniciar un proceso de restitución y/o reparación del derecho que se ha visto. A su vez, OPD configura un organismo colaborador acreditado en la medida que obedece a la ley de subvenciones del estado, la cual establece un sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME (Biblioteca del

Congreso Nacional de Chile, 2005). De esta forma, toda OPD se encuentra sujeta a un proceso caracterizado por tres años consecutivos de ejecución, una vez finalizado dicho proceso se debe realizar la postulación pertinente con el fin de obtener una nueva licitación.

2. Objetivos del Programa

A través de los componentes metodológicos “Protección de derechos” y “Gestión intersectorial articulación territorial y participación de la niñez”, en un trabajo conjunto deben promover las principalmente acciones como:

- Fomento de Habilidades Parentales
- Promoción de Derechos
- Participación Sustantiva de NNA.
- Articular e Institucionalizar la red local vinculadas a la protección infantil.

Ahora bien, siempre en coherencia a lo señalado, se describen de manera práctica las acciones a realizar por las Oficinas de Protección de Derechos de la Infancia y Adolescencia:

a) *Fomento de habilidades parentales*; las capacidades y habilidades de crianza son un conjunto de recursos que se obtienen desde que comienza la vida, por lo que contiene un fuerte componente hereditario, sin embargo también pueden ser reforzadas y adquiridas (Barudy & Dartagnan en SENAME 2015; Barudy, Comas, Dartagnan & Vergara, s/f) es en este sentido que OPD enfatiza en contribuir a la adquisición de herramientas que fundamenten una crianza basada en los buenos tratos, ayudando a

optimizar el normal desarrollo de los niños y el fortalecimiento de la relación vincular entre los infantes y sus padres y/o adultos responsables. En esta misma línea, las Oficinas de Protección de Derechos, en caso particular San Miguel, ofrece tres ciclos anuales del taller habilidades parentales, cuya participación queda sujeta a la invitación del equipo a los usuarios con déficits en algún ámbito de las temáticas trabajadas; recepción de usuarios por parte de la red de trabajo con infancia; y/o por oficio del tribunal de familia.

b) *Promoción de Derechos*. Toda vez que el trabajo por sus características asume un rol convocante y de liderazgo, OPD en su accionar territorial en cuanto a redes de infancia deberá tener dentro de sus tareas fundamentales la difusión de los derechos, incorporando la utilización de medios digitales y otros soportes publicitarios; la realización de capacitaciones anuales a actores del sector salud, educación y funcionarios municipales en torno al enfoque de derechos con el propósito de realizar aportes a la prevención de temáticas que constituyas riesgo o vulneración (SENAME, 2015).

c) *Participación Sustantiva de Niños, Niñas y Adolescentes*, “La participación de la niñez y la adolescencia constituye uno de los 4 pilares de la Convención de los Derechos del Niño/a, junto al derecho a la supervivencia, al desarrollo y a la protección” (SENAME, 2015, p.9). Por participación debe entenderse el dialogo e intercambio de información entre los niños y adultos, siempre basándose en el respeto, con la finalidad de incidir en los contextos de los cuales son partícipes, enfatizando en la

libertad de expresión bajo la consideración de la capacidad que tenga el niño en la toma de decisiones. En función de lo anterior, las Oficinas de Protección de Derechos necesariamente deben constituir un organismo que propicie oportunidades de participación en instancias de relevancia comunal. En este sentido, y en conformidad a los pilares de la licitación programática, se promueve y rescata la importancia de la opinión infantil a través de la configuración de un consejo consultivo de niños, niñas y adolescentes convocado por el área de Gestión Intersectorial (SENAME, 2015).

d) *Articular e Institucionalizar la red local vinculadas a la protección infantil*; en mayor medida es función del componente Gestión Intersectorial establecer y reforzar constantemente el vínculo entre las instituciones participantes de la red, no obstante el componente de protección de derecho debe velar por el mantenimiento de dichas relaciones favorables, sean estas privadas o públicas, pero con la particularidad exclusiva que pertenezcan al territorio comunal, siempre apuntando a facilitar diligencias coherentes a desarrollar un contexto beneficioso para la niñez caracterizados en el adecuado flujo de comunicación; intercambio de información y generar mecanismos eficaces de derivación; además de elaborar y mantener la actualización de u catastro con la oferta sectorial en relación a la red de infancia, el cual debe ser enviado a direcciones regionales de SENAME y a Tribunales de Familia en el mes de Septiembre de cada año (SENAME, 2015).

3. Tipología de Vulneraciones

Las Oficinas de Protección de Derechos brindan respuesta directa las vulneraciones que son detectadas en función de la Convención de Derechos del Niño/a dentro del territorio que abarque determinada Oficina de Protección. Existe una categorización directamente relacionada con el tipo de vulneración que afecte a un niño/a, representada en niveles de complejidad y que va a orientar el procedimiento del equipo profesional en cada caso. En este sentido el trabajo realizado tiene directa relación con el nivel de vulneración, cuya categorización va a guiar la recopilación de antecedentes así como la derivación correspondiente a un programa que entregue la atención adecuada. De esta forma, siempre en relación a los tipos de vulneración se desprenden tres niveles posibles de complejidad, que se exponen a continuación:

Nivel de Baja Complejidad, son vulneración en los derechos de los niños que comprenden y/o abarcan situaciones que constituyen señales de alerta que no se debe pasar por alto, no obstante dichas conductas ejercidas en relación a los derechos no provocarían un daño evidente en el niño (SENAME, 2015), En términos concretos se puede señalar, negligencia por parte del adulto responsable en la higiene y aseo personal del niño; asistencia irregular al establecimiento educacional sin justificación médica; discriminación en relación a temáticas religiosas, etnias, color de piel, entre otras.

Nivel mediana complejidad, es la presencia de situaciones y/o conductas que constituyen evidentes señales de alerta,

provocando daños directos y amenazando el adecuado ejercicio de los derechos del NNA, se pueden manifestar en diversos ámbitos de la vida, como por ejemplo a nivel personal, familiar y/o socio-comunitario; al hablar de niveles medianos en complejidad en la práctica se relaciona con, niños espectadores de violencia intrafamiliar VIF; espectadores de violencia cruzada; privación de controles y asistencia médica; abandono; maltrato físico leve, el cual no constituye delito, como podría ser conductas con atribución correctiva o episodios aislados de maltrato; maltrato psicológico de carácter leve, como no responder a demandas emocionales del niño, e insultos y menoscabo en general de forma persistentes por parte de figuras significativas.

Nivel Alto de Complejidad, tenemos la presencia de situaciones que comprenden un evidente riesgo o daño a nivel individual, social y familiar; incluye conductas o situaciones que son constitutivas de delito en cuanto a la vulneración en los derechos de la infancia. Dentro del nivel de complejidad alto podemos evidenciar situaciones como consumo problemático de drogas; situación de calle; diferentes formas de trabajo infantil; vinculación a conflictos con la justicia; riesgo vital (SENAME, 2015).

Con posterioridad a entender cada uno de los tipos de vulneraciones que enmarcan un conjunto de posibilidades de trabajo, lo que es estrictamente necesario considerando que OPD atiende forma directa casos de complejidad baja y mediana, teniendo un procedimiento especial para casos de alta complejidad que se profundizará más adelante. Es así como se vuelve necesario comprender de qué formas

pueden acceder los usuarios a la ayuda psico-sociojurídica que entregan las Oficinas de Protección de Derechos.

4. Procedimientos y Vías de Ingreso

¿De dónde provienen los casos que ingresan formalmente a las Oficinas de Protección de Derechos?; ¿Cuál es la manera de proceder frente a ellos?, estas preguntas parecieran ser interrogantes que corresponden a cuestionamientos más o menos habituales, cuyo propósito serán poder dilucidar el camino a seguir por parte del equipo profesional; así mismo atendiendo a su importancia, nos ocupamos en el intento de dar respuesta a aquello.

Primero, una vez que se hace el ingreso de un caso determinado, en instancia inicial se debe advertir o descartar la presencia de una situación de vulneración de derechos; esto delimitará las acciones mínimas a realizar. Si la situación recibida no amerita vulneración de la competencia del programa, se tendrá que derivar a algún programa de la red extensa que sea pertinente con la situación problema. Ahora bien, si se advierte vulneración de derechos, existen dos caminos posibles de acción; para utilizar uno u otro se debe identificar la vulneración de acuerdo al a tipificación anteriormente señalada; de esta manera si se trata de un caso de alta complejidad que constituya delito, el coordinador(a) OPD deberá establecer la denuncia correspondiente a fiscalía; al mismo tiempo que “el abogado asume la curaduría del niño conforme al artículo 19 inciso 3° de la ley 19.968, está obligado a ejercer la ley penal como querellante ante el respectivo tribunal de garantía” (SENAME, 2015 p.17). En el caso en que el ministerio público no adopte

medidas de protección del niño, el abogado deberá solicitarle la correspondiente medida cautelar a favor del niño al Tribunal de Familia.

Cuando se adviertan por el equipo vulneración de derechos que no constituyen delito, es decir, casos de mediana y baja complejidad se lleva a cabo el Programa de Intervención Individual PII, el cual se fundamenta particularmente en el diagnóstico de la situación del niño a nivel individual (Psicodiagnóstico); familiar (entrevistas) y comunitario (información de instituciones participantes del niño), todo esto con el propósito de identificar de forma eficiente el mejor programa para el trabajo psicosocial y/o reparatorio del NNA.

Puede ocurrir que existan casos de alta complejidad que no constituyan delito, en este caso el abogado presenta ante el tribunal de familia una medida de protección a favor del niño, previa elaboración de informe de la dupla psicosocial designada al caso, dicho informe consigna de forma clara las sugerencias estimadas como convenientes o beneficiosas para la restitución del derecho que se ha visto vulnerado.

En cuanto a las vías de ingreso es preciso mencionar que existen dos principales, demanda espontánea y derivación de redes. La primera se relaciona directamente con que una persona natural se acerca a las dependencias de las Oficinas de Protección de Derechos a realizar la denuncia respecto a una situación o conducta que podría estar asociada a una vulneración de derechos, ésta persona puede tener o no relación directa con el NNA; existe la posibilidad que al realizar la denuncia OPD

resguarde la identidad de quien denuncia. Por otro lado, existe la derivación de redes, vía que se caracteriza por el ingreso de casos desde instituciones de la red a nivel territorial, en los cuales se pueden encontrar, servicios de salud; establecimientos educativos; fundaciones; carabineros y por oficio del Tribunal de Familia. Existen también derivaciones directas de SENAME posterior a la denuncia a través de la línea telefónica 800- 730 800 la cual es parte de la dirección regional metropolitana de SENAME, o de forma presencial en OIRS Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (SENAME, 2017).

5. Programas de Derivación Directa

Los programas en permanente diálogo y estrecho trabajo profesional con las Oficinas de Protección de Derechos, en caso particular al territorio de San Miguel, son:

a) Programa de Prevención Focalizada (PPF). En este programa los sujetos de atención son NNA de 0 meses a 18 años. La particularidad de este programa es que atiende vulneraciones de derechos relacionados al contexto familiar que sean de carácter moderado. Esto quiere decir que desde OPD se podrán derivar casos relacionados con niños testigos de VIF, que no constituya delito; maltrato físico leve a moderado que no tenga denuncias actuales en fiscalía o policía; negligencia moderada no crónica. Respecto a las vías de ingreso, se llevan a cabo a partir de redes locales y otros proyectos SENAME; se reciben también demandas espontáneas y por oficio del Tribunal de Familia (SENAME, 2015).

b) Programa Intervención Especializada (PIE). Programa dirigido

preferentemente a niños entre 10 a 16 años en situaciones de alta complejidad; el trabajo dirige sus esfuerzos a contribuir a la interrupción y re significación de prácticas trasgresoras del NNA. En relación a la competencia de derivación por parte de OPD, se debe contemplar el maltrato psicológico moderado-alto; maltrato físico moderado-alto; consumo problemático de drogas; trastornos conductuales; daños emocionales de consideración (SENAME, 2015).

c) Familia Acogida Especializada (FAE PRO). Este programa va a privilegiar a usuarios de primera infancia, de 0 meses a 8 años, los NNA que superen dicho rango de edad pasan a conformar lista de espera para ingreso al programa. El trabajo está dirigido a restituir el derecho a la familia. Es en última instancia que se considere una alternativa separar al niño de la familia de origen a través de Tribunal de Familia; en caso de que así sea se desarrollan de forma paralela acciones reparatorias. Las vías de ingreso de FAE PRO, es exclusivamente a través de Tribunal de Familia; pudiendo hacer uso del artículo 80 bis, mecanismo utilizado inicialmente para programas residenciales, sin embargo hoy también se emplea en el sistema ambulatorio, que acelera el ingreso a través de las listas de espera de los programas a partir de la urgencia de atención del caso (SENAME, 2012). De esta forma OPD podrá hacer derivaciones a FAE PRO siempre y cuando se realice a través de petición/sugerencia al Tribunal de Familia previa evacuación de informe.

d) Programa de Reparación del Maltrato Grave (PRM). Este programa se ocupa de interrumpir la situación de

maltrato y/o abuso constitutivo de delito, mediante la actuación de mecanismos judiciales requeridos para resolver la situación legal del niño y facilitar el acceso a la red de justicia; además se ocupa de fortalecer recursos familiares y sociales. Los sujetos de atención son niños menores de 18 años, y serán derivaciones pertinentes por parte de OPD, vulneraciones relacionadas con maltrato físico y psicológico grave y/o agresión sexual en cualquiera de sus formas ya sea, violación, estupro que consiste en que un mayor de edad mantiene una relación consiente con niño, niña o adolescente (Vargas, 2001); exposición a niños a actos de significación sexual, pornografía infantil, entre otros. Respecto a las vías de ingreso, se tiene prioridad en cuanto a los centros residenciales de SENAME; la derivación se realiza a través de fiscalía y/o Tribunal de Familia (SENAME, 2015).

e) Programa Diagnóstico Ambulatorio (DAM). Realiza de forma ambulatoria pericias psicológicas, sociales y psicosociales a niños, niñas y adolescentes que se encuentran en situación grave de vulneración de derechos asociado a un nivel importante de daño y/o victimización (SENAME, 2015). El programa está dirigido a usuarios menores de 18 años y el ingreso debe ser exclusivamente por solicitud del Tribunal de Familia, Fiscalía o Tribunales de Garantía y Tribunales Orales en lo Penal para los casos de adolescentes infractores de ley (SENAME, 2015).

6. Referencias Bibliográficas

Barudy, Comas, Dartagnan & Vergara (s/f) *La Inteligencia Maternal*: Manual para

apoyar la crianza bien tratante y promover la resiliencia de madres y padres, Ed: Gedisa.

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2005) *Legislación Chilena*. Recuperado de https://www.oas.org/dil/esp/Ley_20032_ninez_adolescencia_Chile.pdf

SENAME (2012) *Análisis sobre la aplicación del artículo 80 bis*. Recuperado de: http://www.sename.cl/wsename/otros/estudios_2012/analisis_80_bis.pdf

SENAME (2012) Bases Técnicas Específicas: Línea de Acción Diagnóstico, Modalidad Diagnóstico Ambulatorio. Recuperado de: http://www.sename.cl/wsename/licitaciones/p6_07-03-2012/2_bases_tecnicas_dam.pdf

SENAME (2015) *Bases y Orientaciones Técnicas: Líneas de acción Oficinas de Protección de Derechos de niños, niñas y adolescentes 2015-2018*.

SENAME (2015) *Bases y Orientaciones Técnica: Línea de Acción Programas, Programa Familia de Acogida Especializada con Programa de Protección Especializado*.

SENAME (2015) *Bases Técnicas para Concurso de Proyectos*. Programa de Prevención Focalizada, Correspondiente a la ley 20.032 y su reglamento.

SENAME (2015) *Orientaciones Técnicas: Línea Programas, Programas de Protección Especializada en Maltrato y Abuso Sexual Grave PRM*.

SENAME (2015) *Orientaciones Técnicas para Concursos de Proyectos: Línea de Protección Especializada Modalidad*

Programas Integrales de Protección Especializada PIE.

UNICEF (2016) *Convención Sobre los Derechos del Niño*. Recuperado de: <http://unicef.cl/web/convencion-sobre-los-derechos-del-nino/>

Vargas, G (2001) *El Estupro, la Nueva Figura Penal en la Ley 19.617*. Universidad de Chile, Facultad de Derecho. Recuperado de: http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/107243/de-vargas_g.pdf?sequence=3