



# GUIA PARA LA INTERVENCIÓN EN NNA

## LÍNEA PPF

2021



Modelo



Manual



Estudio



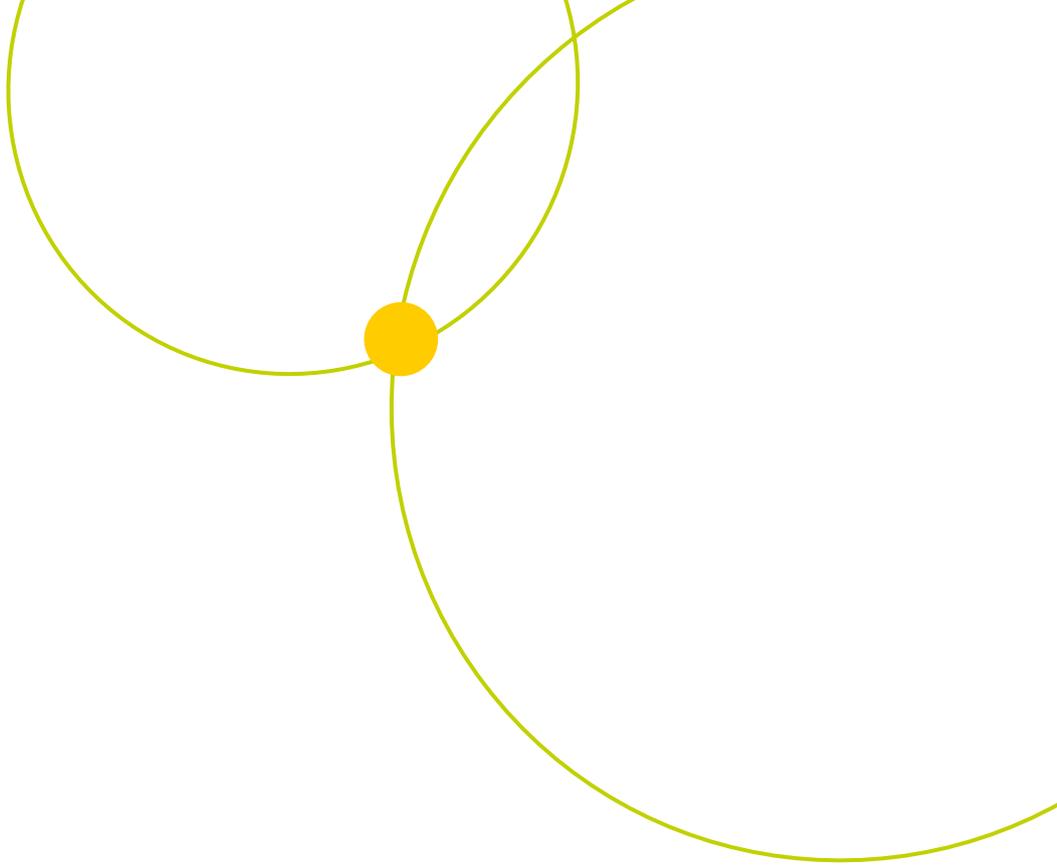
Guía



Sistematización



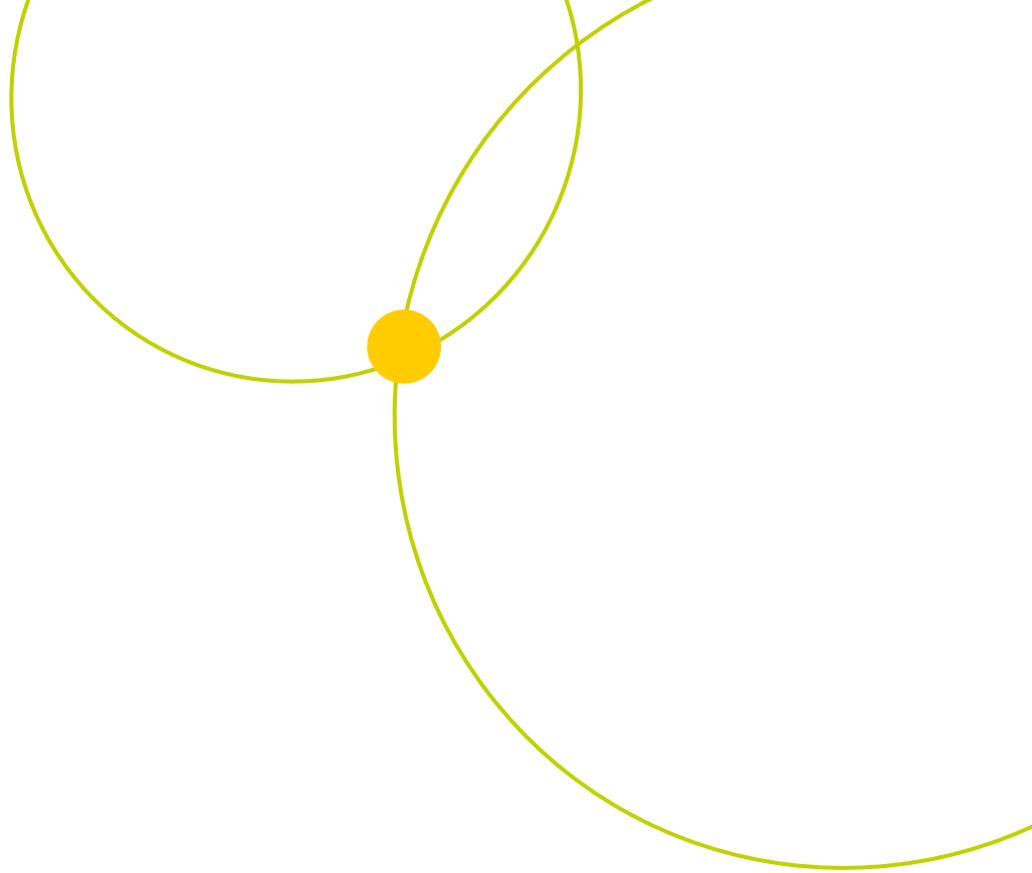
Protocolo



# Índice



Presentación.....	4
Marco conceptual y definiciones .....	7
Paradigma sistémico .....	10
Ejes transversales de la intervención.....	13
Modelo y estrategias metodológicas.....	17
Objetivos de la intervención.....	20
Proceso de intervención .....	22
Fases del proceso de intervención .....	27
Situaciones críticas.....	39
Aspectos intransables .....	42
Trabajo en equipo .....	45
Anexos .....	48



# Presentación

La presente guía se enmarca en un proceso de mejora continua de la institución, que ha intencionado de manera progresiva el contar con documentos de apoyo a la gestión técnica de los programas. Es el marco institucional, desde donde mirar y relevar las prácticas de intervención, de manera de dar sentido de comunidad al quehacer de cada uno de los Programas Prevención Focalizada (PPF) que ejecuta la Fundación a lo largo de Chile.

Este marco institucional está dado por la propuesta metodológica, la respectiva matriz y acciones comprometidas en cada uno de los programas, siendo esta Guía una síntesis de dicha propuesta, que contiene acciones relevantes para la intervención, incorporando el aprendizaje adquirido desde la experiencia de trabajo de la Línea PPF, que permite a los nuevos profesionales que se incorporan a esta línea programática, contar con orientaciones claras de las acciones a seguir y que se constituye en una herramienta de utilidad para revisar y reforzar el marco institucional en el cual se están ejecutando las intervenciones.

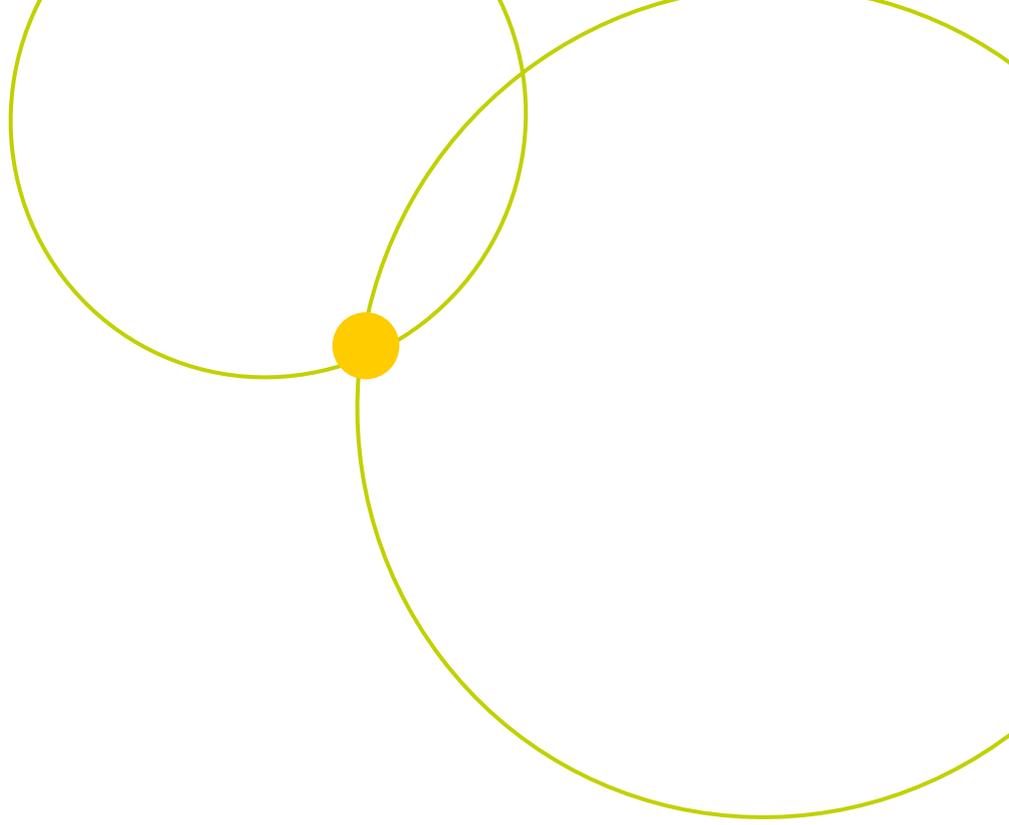
En este propósito institucional, resulta fundamental avanzar en la generación de criterios comunes y prácticas institucionales pertinentes a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes que atendemos. Por lo mismo, este documento entrega orientación desde la perspectiva técnica, respecto al camino a seguir en términos de la intervención en estos programas, asociadas a abordar las vulneraciones de derechos de mediana complejidad, surgidas en el contexto familiar y referidas a hechos de VIF, maltrato y negligencia

parental (ninguno de ellos constitutivos de delito); y a la vez se configura como documento base, respecto al despliegue interventivo en cada caso en particular, en los cuales resulta necesario contar, además, con la opinión profesional, teniendo como una premisa básica el que los fenómenos familiares son dinámicos y con posibilidades de cambio, por lo que resulta necesario re-mirar de manera constante nuestras prácticas.

En cuanto a los programas PPF, estos apuntan a restituir los derechos vulnerados en NNA, incorporando un enfoque preventivo, evitando que dichas vulneraciones se cronifiquen en la vida de los niños/as; y es a la vez promocional, porque promueve el desarrollo de una cultura de derechos y de una parentalidad/marentalidad bien tratante.

En coherencia con lo anterior, las perspectivas teóricas que guían la intervención de los programas PPF, están basadas en el enfoque de la resiliencia, que invitan a visibilizar y movilizar los recursos de niños/as, las familias, los contextos e incluso del propio equipo interventor, resultando fundamental la tarea de fortalecer la parentalidad de los cuidadores, comprendiendo las características contextuales de las familias y de los distintos desafíos que deben enfrentar.

En resumen, este documento sintetiza el trabajo reflexivo y de intercambio de experiencias que la institución ha venido llevando a cabo periódicamente en las mesas técnicas anuales y en el acompañamiento institucional y trabajo colaborativo con los programas PPF.



# Marco conceptual

### **Enfoque de derechos**

Implica comprender a niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos; significa considerarlos como personas con capacidades, con posibilidades de comprender su contexto, de ser parte activa de la sociedad, interviniendo, aportando y demandando. Considera, también, entenderlos como agentes de transformación social, en una relación activa con su entorno que le permite producir cambios en él y en sí mismos. Este enfoque comprende que los NNA tienen la titularidad de dichos derechos y que su vinculación con los adultos no les impide ejercerlos. Además, reconoce su capacidad para tener opinión propia y sus posibilidades de expresarla en consideración de su edad (Instituto Interamericano del Niño, Niña y el Adolescente, 2011). Así, la intervención desarrollada por los programas desde el enfoque de derechos, se entiende como un espacio para el desarrollo de capacidades y potencialidades individuales/colectivas de niños, niñas, adolescentes y sus familias, considerándolos/as como “partícipes” y no beneficiarios de la intervención.

### **Parentalidad positiva**

Se define como el “comportamiento de los padres fundamentado en el interés superior del niño, que cuida, desarrolla sus capacidades, no es violento y ofrece reconocimiento y orientación que incluyen el establecimiento de límites que permitan el pleno desarrollo del niño”. Uno de los supuestos de los modelos de trabajo con familia desde la parentalidad positiva, es que todos los padres, madres y cuidadores necesitan apoyos para ejercer adecuadamente su parentalidad (Rodrigo, y otros, 2010).

### **Enfoque de la resiliencia**

La resiliencia es “la capacidad del ser humano para hacer frente a las adversidades de la vida, aprender de ellas, superarlas e inclusive ser transformados por estas. Nadie escapa de las adversidades” (Henderson, 2006). Esta capacidad es el resultado de la interacción del individuo con otras personas, de sus condiciones de vida y del ambiente vital (Barudy, 2005).

Invita a visibilizar y movilizar los recursos de los niños, niñas, adolescentes, familias, los contextos e incluso del propio equipo interventor. Desde estas fortalezas y características contextuales de las familias se promueve el fortalecimiento de la parentalidad, dejando de lado la visión de los ideales. Implica transitar de un enfoque centrado en los problemas y dificultades, a una mirada que pone el énfasis en el reconocimiento de fortalezas y recursos para, desde ahí, promover la superación de las dificultades y en lo posible salir fortalecidos. En suma, es una nueva forma de enfrentar los problemas, los traumas y el sufrimiento humano, y supone una transformación en las creencias y de las prácticas, cambiando de una visión determinista, y en cierto sentido pesimista, a una visión más esperanzadora” (Milicic, 2011).

## **Definiciones conceptuales:**

### **Vulneración de derechos**

Es la transgresión, quebrantamiento o violación de los derechos del niño o la niña, estipulados en la Convención Internacional de los Derechos del Niño, cometida por un tercero.

### **Protección**

Es la condición ineludible para una sociedad de semejantes, equitativa, donde todo integrante dispone de un piso de derechos que asegura su inclusión desde el inicio de la vida. Es el resguardo de las condiciones de supervivencia y desarrollo del niño, niña y adolescente, considerando su etapa evolutiva, madurez, sexo, necesidades especiales y cultura.

### **Maltrato físico**

Es el daño físico ejercido con el propósito de controlar la conducta del niño, niña o adolescente u otro propósito de quien se configura como agresor/a. Por tanto, conductas constitutivas de maltrato físico son el castigo corporal, incluyendo golpes, palmadas, tirones de pelo o patillas, empujones, azotes, zamarrones, pellizcos, u otras medidas que causen dolor o sufrimiento físico.

### **Maltrato psicológico**

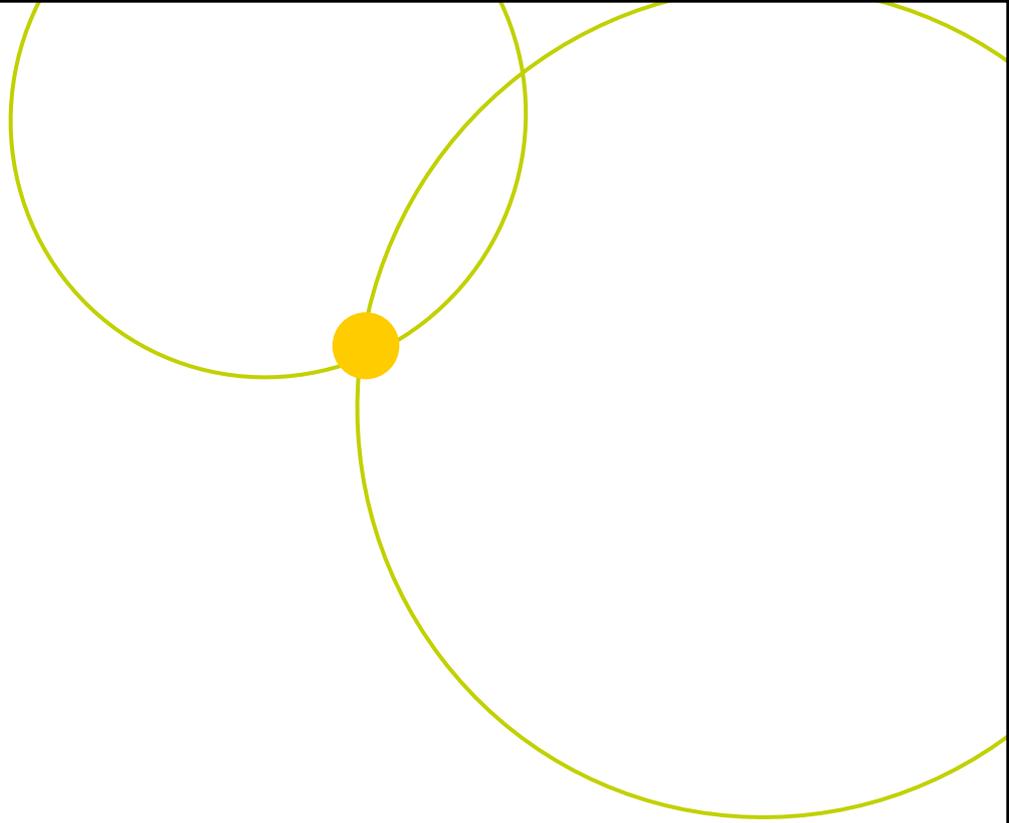
Se refiere a ofensas verbales, descalificaciones, críticas constantes y permanentes, ridiculizaciones, rechazo emocional y afectivo. Se incluye también la falta de cuidados básicos, discriminación sufrida en razón de raza, sexo, características físicas, capacidad mental, o bien que, habiendo sido testigo de algún tipo de violencia, no devela la situación por estar amenazado.

### **Negligencia parental**

Producido por el descuido u omisión de las tareas de cuidado personal y diario de niños, niñas y adolescentes. El cuidado personal implica diversos ámbitos como son la alimentación, estimulación y educación, recreación, salud, etc.; situaciones que afectan los aspectos físicos y psicológicos del desarrollo del NNA.

### **Violencia intrafamiliar**

Se considera como todo acto de violencia, que resulta de una forma de abuso de poder que se desarrolla en el contexto de las relaciones familiares, y que ocasionan afectación a la vida o a la integridad física o psíquica a las víctimas de estos abusos, pudiendo los NNA ser testigos de estos hechos, no constitutivos de delito (esto último lo hace perfil de sujeto de atención PPF).



# Paradigma sistémico

en la base de la intervención de los programas  
de prevención focalizada de la fundación

El ser humano, como todo ser vivo, no es un agregado de elementos yuxtapuestos; es un todo integrado que constituye un **supra sistema dinámico**, formado por subsistemas perfectamente coordinados: el subsistema físico, el químico, el biológico, el psicológico, el social, el cultural, el ético-moral y el espiritual. Por otra parte, **los seres humanos no viven aislados, sino insertos en diferentes sub-sistemas**, parental, filial, laboral, comunitario, etc.; todos juntos e integrados que lo constituyen, afectan o determinan; por lo tanto, todos los fenómenos de los cuales participan son recíprocamente interdependientes.

Lo esencial de estos sistemas y subsistemas o estructuras dinámicas, lo constituye **la relación entre las partes** y no sólo cada parte en sí misma; son realidades que se componen de elementos heterogéneos, y son lo que son, por su posición, o por la función que desempeñan en la estructura o sistema total; es más, el buen o mal funcionamiento de un elemento repercute o compromete el funcionamiento de todo el sistema, como lo vemos en todos los seres vivos.

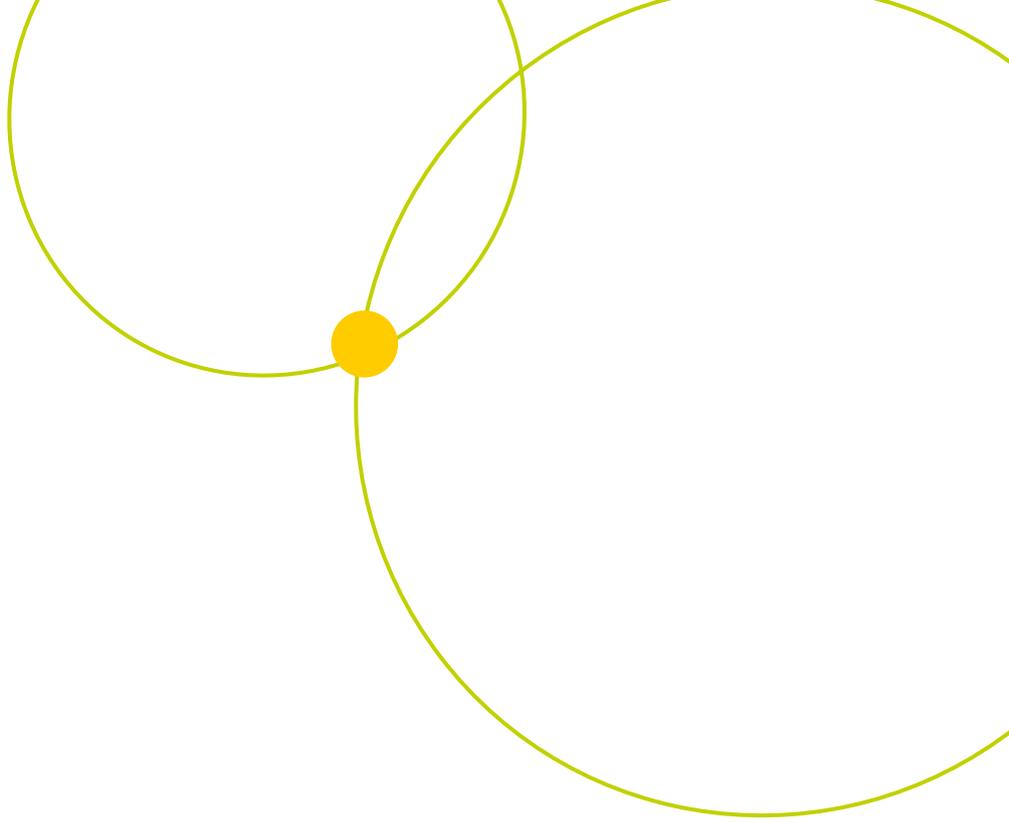
Así, el modelo sistémico considera al individuo no sólo en su subjetividad, sino también en función de sus interacciones y sus relaciones con los demás. Sabemos que toda conducta humana está enmarcada dentro de un contexto o sistema relacional. Es decir, se entiende que el comportamiento de un individuo no se da aisladamente, sino que tiene sentido dentro de un marco en el que siempre hay “otros implicados”. Por ello, se puede afirmar que nuestro comportamiento está conectado de manera dinámica a los comportamientos de las personas con las que nos relacionamos, pues vivimos en continua interacción con los demás, donde cada uno de nosotros influye y es influido, a su vez, por los que nos rodean.

### **Enfoque sistémico relacional**

En consecuencia, abordar el fenómeno de las vulneraciones de derechos de mediana complejidad, implica **abandonar la causalidad lineal**, mirada desde la causa y efecto, y centrarnos en buscar interrumpir o modificar los **patrones de interacción** que suceden en la familia, otorgando mayor importancia a los factores dinámicos que a los estáticos que surgen de sistemas y subsistemas en interacción, donde los problemas psicosociales que enfrentan las familias son el resultado de una situación multifocal, cuya lógica relacional es dinámica y cambiante.

Desde este enfoque, se deben identificar las conductas o condiciones que **perpetúan el mantenimiento de la vulneración o reincidencia**, para facilitar su modificación por condiciones de protección y prevención para los NNA. Es decir, debemos ver a los sistemas familiares con manifestaciones problemáticas, en un equilibrio patógeno que hay que romper

para producir un cambio hacia una condición de protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes. En resumen, el foco de nuestra intervención debe estar puesto en comprender las subjetividades de las familias, posicionándolos como posibles co-actores de las soluciones. Los intervinientes deben ser capaces de construir hipótesis relativas, evitando miradas o posiciones objetivistas, universalistas o reduccionistas, poniendo énfasis en una comprensión fluida, cambiante y reflexiva que interpela constantemente al equipo en sus propias definiciones y decisiones.



# Ejes transversales

de la intervención

Las perspectivas que guían la intervención del programa están basadas en los siguientes enfoques o ejes de trabajo, que son transversales porque “cruzan” la intervención; es decir, pueden ser aplicables a lo largo del proceso, en tanto puedan estar asociadas con la vulneración o su interrupción.

### **Enfoque psicoeducativo**

Implica reconocer en las personas su capacidad de cambio y transformación a pesar de las condiciones adversas, poniendo el acento en las potencialidades de las personas. Esto se lleva a la práctica fortaleciendo los recursos personales de NNA y sus familias, a través de un proceso educativo y co-construido, permitiendo una integración social lo más armónica posible.

El enfoque psicoeducativo se materializa en el aprendizaje significativo, promoviendo la incorporación de actitudes y pautas de comportamientos de bienestar a nivel personal y familiar. La metodología que se utiliza es activa – participativa, con un componente lúdico, estimulando el fortalecimiento de recursos familiares y de esquemas adaptativos, los que pueden ser utilizados en contextos cotidianos. La aplicación de este enfoque favorece el establecimiento de la alianza terapéutica, propiciando un espacio de cercanía, confianza y de reflexión con los/as NNA y sus familias.

### **Desarrollo evolutivo**

Resulta fundamental tener presente la etapa del ciclo vital en la que se encuentra el niño, niña o adolescente, lo que permite responder a sus particularidades y contextos; así como también en las familias, quienes recorren un camino evolutivo en el cual se manifiestan crisis, las cuales se pueden dividir en evolutivas (asociadas a la conformación de la familia y el paso por las distintas etapas de desarrollo de los hijos/as) e inesperadas (asociadas a situaciones menos comunes y disruptivas, como decesos, cesantía, separaciones matrimoniales, discapacidad, entre otras). Se considera fundamental, desde la experiencia institucional de trabajo con familias, tener en cuenta el ciclo vital familiar en la cual se produce la vulneración de derechos, favoreciendo la comprensión de la situación de vulneración y los ejes de la intervención a desarrollar.

### **Enfoque de género**

La mirada interventiva desde el género, permite hacer una serie de distinciones relevantes, desde los aspectos asociados a la construcción de la identidad, la asignación de roles a hombres

y mujeres que definen una serie de comportamientos, hasta la igualdad de derechos que obliga a una reflexión constante en torno a los sistemas de creencias de género y acciones que apunten a garantizar que el género no será un elemento de discriminación, ni entorpecerá la equidad entre hombres y mujeres.

La intervención social con enfoque de género debe promover la transformación de las relaciones de poder, liberar a los integrantes de la familia de los mandatos hegemónicos y construir nuevas prácticas que permitan equidad y mayor bienestar en el sistema familiar. En dicho contexto, las intervenciones de género hoy promueven no sólo la reivindicación de los derechos de las mujeres, sino también nuevas construcciones de masculinidades, lo que se traduce en un sustrato distinto al tradicional para la crianza, que aporta con elementos que suman al buen trato y la protección de niños, niñas y adolescentes<sup>1</sup>.

### **Enfoque de interculturalidad**

Entendiendo que las cosmovisiones de los distintos grupos culturales tienen que ser visibilizadas y consideradas en los procesos de intervención; es decir, comprender la cultura que cada NNA y familia lleva en sí. Así como cada persona es única, también es única su manera de pertenecer a su cultura, y así lo hemos entendido en la co-ejecución de los procesos de intervención. Considerando la cultura de cada NNA y sus familias como un sistema compuesto de maneras de actuar, pensar, sentir, aprendidas, compartidas y transmitidas por una colectividad que reconoce estas maneras como suyas, considerando los contextos de los NNA que viven en biculturalidad<sup>2</sup>.

### **Enfoque intersectorial**

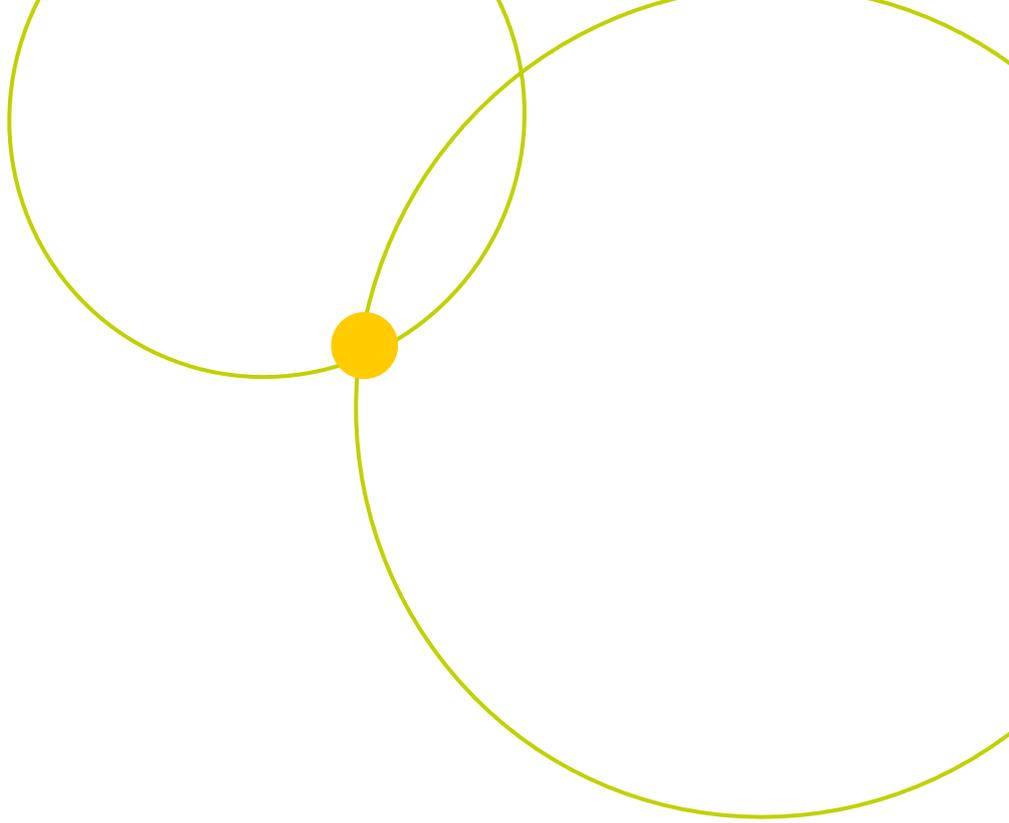
Desde la experiencia institucional, se ha ejecutado una propuesta de trabajo innovadora a través del Modelo “Co-garantes en Sinergia”, el cual busca gestionar redes sociales, mediante la elaboración de un plan de co-garantes, permitiendo procesos reflexivos con los actores locales para modificar prácticas por medio de acciones concertadas, con el propósito de dinamizar las redes sociales en dos dimensiones: la red primaria o de apoyo social y la red formal. Todo ello con el fin de instalar al NNA y su adulto garante como sujeto de

---

1 Extraído de DOCUMENTO DE TRABAJO N°3: Propuesta de trabajo con Familias-Proyectos de Protección Fundación Ciudad del Niño.

2 Para mayor información acerca del enfoque de interculturalidad, revisar el documento “Intervención en Contextos de Diversidad Cultural” Fundación Ciudad del Niño, que se encuentra en la intranet institucional

derechos y protagonistas de su propio proceso, brindando una atención integral, coherente y complementaria a los/as NNA y sus familias. De igual manera, es importante considerar que la incorporación de los co-garantes de derechos en la intervención, y la forma en la que se los hace partícipes de ésta, pretende dar sustentabilidad a los cambios que en su momento fueron promovidos por el PPF, con lo que se cumple la lógica preventiva y proteccional.



# Modelos y estrategias

metodológicas

### **Modelo transteórico del cambio y entrevista motivacional**

En este modelo la motivación para el cambio es algo posible de abordar y trabajar como parte del proceso, sin ser una condición previa para iniciar la intervención. En este sentido, la motivación es una parte central e inherente a las tareas a desarrollar por los interventores, orientado a que la responsabilidad del cambio y de la búsqueda de soluciones a los problemas surjan desde los propios/as usuarios/as, promoviendo la autoeficacia en los procesos de recuperación de habilidades y recursos que se necesitan para dar sustentabilidad a los cambios alcanzados.

### **Modelo contextual relacional centrado en los recursos.**

Este enfoque propone poner la atención en las interacciones, por lo que el comportamiento de una persona lo entenderemos por sus características y principalmente por el contexto relacional en el que ocurre. Lo contextual relacional implica apreciar las relaciones en sus contextos, y es también reconocer los contextos que están siendo a su vez producidos por esas relaciones.

Un modelo centrado en los recursos, tiene el supuesto a la base de que los sistemas familiares poseen los recursos necesarios para solucionar sus problemas, construyendo desde los equipos intervenciones que reconozcan las competencias y recursos de las familias, de manera de generar en ellas la capacidad de acción.

### **Participación**

Es entendida como un intercambio y una negociación permanente de lenguajes, representaciones y objetivos de intervención. La participación hace referencia a los modos en que los NNA y sus familias son integrados/as en las distintas fases interventivas. Un aspecto de esta participación dice relación con el protagonismo de las familias en el proceso de toma de decisiones y de ejecución de la intervención a desarrollar. Lo anterior exige otorgar oportunidades y espacios concretos para que las familias ejerzan su capacidad de participar, siendo informadas y escuchadas en sus opiniones, para luego incorporar sus apreciaciones de forma activa en el diseño y puesta en marcha de la intervención.

### **Sinergia y co-garantes**

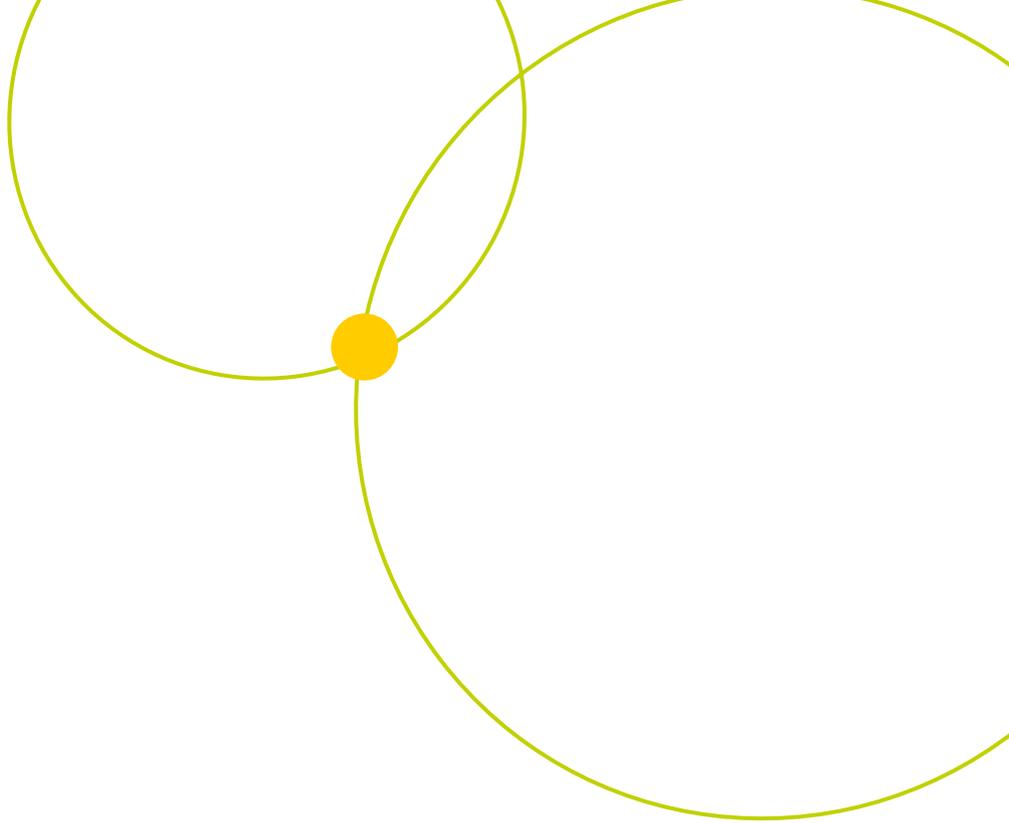
El Modelo en Sinergia se configura como una metáfora, pero también como una literalidad, respecto al propósito de “romper” con la lógica de intervención sectorizada, parcializada y de amenaza respecto a otros agentes sociales, y propone un trabajo basado en el desarrollo de capital social, que permite que el circuito de infancia, a pesar de las diferencias, mantenga objetivos comunes respecto a la intervención del niño, niña y adolescente y su familia. En la medida que los diversos actores están en coherencia respecto al mandato de proteger y apoyar los procesos de superación de la vivencia de la vulneración, resulta más probable contar con resultados positivos y sustentables en el tiempo.

### **Flexibilidad**

Implica reconocer el contexto de la intervención, el cual es cambiante y dinámico, teniendo en consideración el territorio donde se encuentra instalado el programa, las características socio-culturales del entorno en el cual habitan los niños/as, los tipos de familias y los actores comunitarios o institucionales relevantes. También, se requiere visualizar los factores de vulnerabilidad y estresores específicos que impactan a las familias, así como los recursos o factores protectores del contexto. Se requiere desarrollar una mirada contextualizada y comprensiva de las distintas realidades y desafíos que deben enfrentar los NNA y sus familias, teniendo consideraciones específicas para cada caso. En definitiva, se trata de considerar a la familia y su configuración dentro de un continuo único e irrepetible, y que requiere de un diseño de intervención elaborado como “un traje a la medida”.

### **Promoción**

Significa comprender el programa como un espacio de desarrollo tendiente a mejorar la situación de vida de niños, niñas, adolescentes y sus familias en un contexto habilitador, fortalecedor de sus potencialidades y de oportunidades. También se entiende que las intervenciones que se realizan, deben ir dirigidas a fortalecer una cultura de respeto de los derechos de la niñez y adolescencia. La estrategia promocional contribuye a generar un contexto protector para el niño, niña y/o adolescente, no solo situado a nivel de programa, sino también a nivel territorial, propiciando el reconocimiento de los derechos de NNA por parte del mundo adulto.



# Objetivos de la intervención

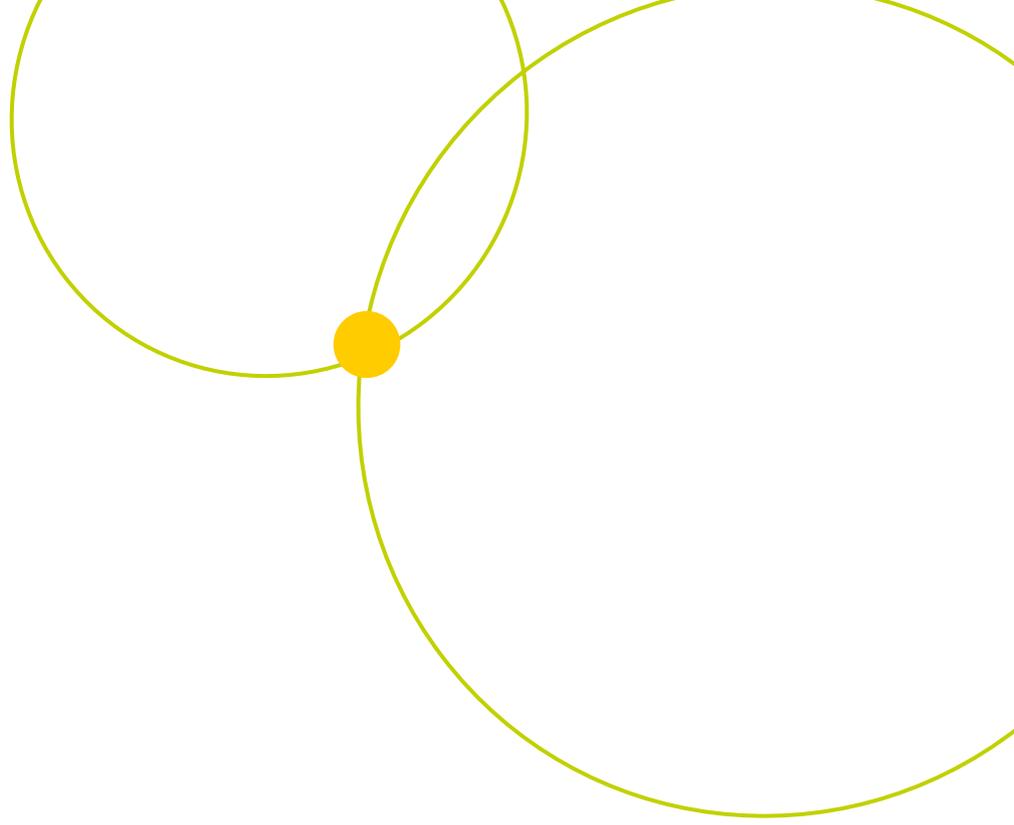


• *Fortalecer las capacidades de cuidado y crianza de familias y/o adultos significativos de los niños, niñas, adolescentes, de manera de restituirle a estos últimos los derechos vulnerados, asociados a situaciones de negligencia moderada, testigo de violencia intrafamiliar no constitutiva de delito, maltrato físico y/o psicológico moderado, evitando su cronificación.*

Este objetivo general se expresa en la intervención con niños/as y adolescentes a nivel personal; con los adultos a cargo a nivel familiar; y con los actores del entorno o co-garantes de derechos en el nivel socio-comunitario.

### **Objetivos específicos**

1. **Fortalecer los recursos personales** de los niños, niñas y adolescentes en consideración a la etapa del desarrollo en la que se encuentran.
2. **Fortalecer competencias/recursos parentales** de los adultos a cargo que favorezcan la restitución de los derechos vulnerados de los niños, niñas y adolescentes.
3. **Promover la incorporación de co-garantes** del entorno familiar y/o comunitario que aporten a la restitución de derechos de los niños, niñas o adolescentes usuarios/as del programa derechos y que apoyen en el ejercicio de la parentalidad a los cuidadores principales.



# Proceso de intervención

**A continuación, se presentan los principales ejes de intervención que aparecen contenidos en la propuesta metodológica de la Fundación, en coherencia con los objetivos y dimensiones a nivel individual, familiar y contextual, que orientan el trabajo técnico y metodológico del PPF.**

### **Objetivo 1. Fortalecer recursos personales en NNA.**

#### **Fortalecer Recursos personales**

Implica identificar los factores protectores, habilidades y/o recursos que el NNA ha utilizado o posee para hacer frente a la vulneración y que podrán ser potenciados en el proceso de intervención; como también se requiere el abordaje de aquellos recursos necesarios a desarrollar, teniendo en cuenta los factores de riesgos presentes, que han contribuido a la mantención de la o las vulneraciones de derecho.



Tareas con niño,  
niña o adolescente

- Realizar despeje de las condiciones de protección.
- Identificar con NNA, factores protectores y de riesgo.
- Conocer los intereses del NNA.
- Indagar con el NNA, la propia identificación de sus recursos personales.
- Promover que los/as NNA refuercen sus recursos personales. (expresión de emociones, empatía, autocuidado, autorregulación, autoestima etc.)
- Aplicar módulos de fortalecimiento de recursos personales.<sup>3</sup>
- Conocer la opinión de NNA acerca del proceso interventivo.
- Promover su participación en los procesos de intervención (co-construcción y evaluación PII).
- Favorecer con el NNA la identificación de co-garantes de derechos (figuras significativas).
- Apoyar al NNA en la adquisición de recursos y habilidades, que permeen y contribuyan al proceso de desarrollo y fortalecimiento de las competencias parentales del adulto a cargo.

---

<sup>3</sup> Set de herramientas (material educativo, juegos terapéuticos, sesiones educativas, talleres, pautas etc.) las cuales serán utilizadas para identificar y fortalecer recursos personales, según desarrollo evolutivo y de acuerdo a las características personales y contextuales de los/las NNA.

## Objetivo 2. Fortalecer competencias/recursos parentales

### Fortalecer competencias parentales

Las competencias parentales corresponden al “conjunto de capacidades que permiten a los padres, madres o cuidadores, afrontar de modo flexible y adaptativo la tarea vital de ser padre o madre, de acuerdo con las necesidades evolutivas y educativas de los hijos e hijas y con los estándares considerados como aceptables por la sociedad, aprovechando todas las oportunidades y apoyos que les brindan los sistemas de influencia de la familia para desplegar dichas capacidades” (Rodrigo, y otros 2008 en Rodrigo, M y otros 2009b p, 115).

El ejercicio de la parentalidad debe comprenderse desde una mirada multidimensional y relacional, implicando considerar el contexto en el que vive la familia, identificando los factores estresores y/o protectores del entorno, el escenario educativo al que los padres, madres o cuidadores han accedido y construido para realizar su tarea vital, las necesidades y características de los niños, niñas o adolescentes, y a su vez, valorar cómo éstos influyen en la parentalidad de sus propios padres, madres o cuidadores/as. A través del fortalecimiento de las competencias parentales (mediante un proceso de educación parental) es posible contribuir al desarrollo de entornos familiares amorosos y respetuosos de los derechos de NNA, favoreciendo su bienestar.



Tareas con madre,  
padre o cuidador/a

- Indagar en la vivencia del proceso de derivación.
- Identificar factores protectores y de riesgo.
- Identificar los factores que mantienen la dinámica de vulneración
- Identificar redes familiares, sociales y tipo de relación a través de la elaboración de Ecomapa y Genograma (incluye la identificación de co-garantes de derechos).
- Desarrollar Proceso de evaluación de Competencias parentales.<sup>4</sup>
- Promover el desarrollo y refuerzo de competencias parentales.
- Aplicar módulos de fortalecimiento de competencias parentales.<sup>5</sup>
- Involucrar a padres, madres y cuidadores/as en el proceso de fortalecimiento de recursos personales del NNA.

4 Entendiendo “**Procesos de Evaluación**”; como un conjunto de acciones que permiten tener como resultado una Hipótesis Diagnóstica, y no solo como una evaluación a través de un instrumento único y determinante.

5 Set de herramientas (material educativo, juegos terapéuticos, sesiones educativas, talleres, pautas etc.), las cuales serán utilizadas de acuerdo a los resultados del proceso de evaluación de competencias, características y aspectos contextuales de las familias.

- Indagar con cuidadores/as la comprensión de las temáticas abordadas en las sesiones.
- Promover la participación en los procesos de intervención: co-construcción y evaluación del PII.

### **Objetivo 3. Incorporación de Garantes que aporten a la restitución de Derechos.**

#### **Co-garantes de derecho**

Se requiere identificar, desarrollar y/o potenciar recursos de la red socio-comunitaria, y/o institucional de NNA y sus familias, en un proceso de colaboración intersectorial, a fin de contribuir de forma conjunta a la restitución de derechos vulnerados y al ejercicio de la parentalidad en padres o cuidadores, responsables de la crianza.

La identificación de co-garantes de derechos permite a los niños, niñas y adolescentes contar con una **red de adultos protectores en sus entornos, atentos, activos y disponibles en la protección de sus derechos**. Estas personas (co-garantes) pueden encontrarse en la red primaria de NNA y familias, conformada por las relaciones significativas (familia nuclear, extensa, amigos, vecinos); red secundaria constituida por representantes de organizaciones civiles, sociales y religiosas que operan en la comunidad, así como las relaciones laborales o de estudio que establecen y las redes compuestas por instituciones tales como establecimientos educativos, Centro de salud, Municipio, etc.

Los co-garantes pueden participar de espacios de intervención individual, familiar y grupal, acordes a lo propuesto en el plan de intervención del NNA.

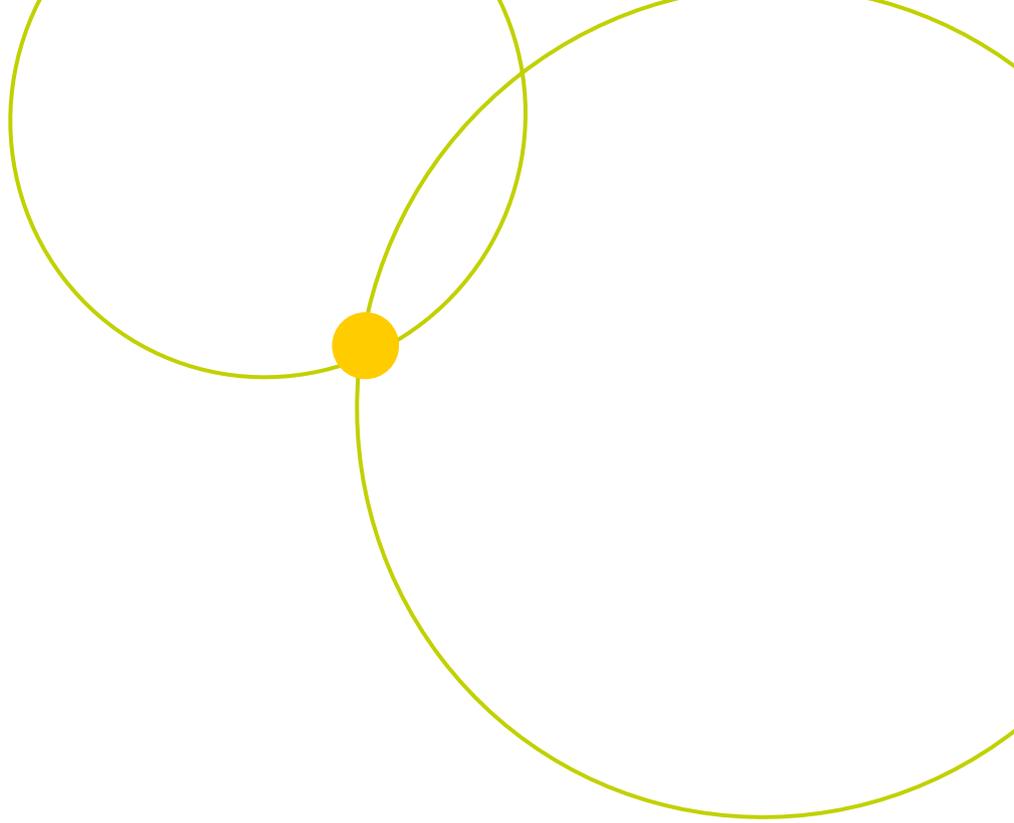


Tareas con los  
co-garantes de  
derecho

- Identificar, incorporar y reforzar a co-garantes de derechos (otro significativo, Educación, Centro de salud, Centro de la Mujer, etc.), a fin de favorecer la sustentabilidad de los logros alcanzados.
- Favorecer la incorporación de co-garantes de derechos, reforzando vínculos afectivos con los NNA y el logro de objetivos del PII.
- Mapear redes y flujos de recursos disponibles para NNA y sus familias.
- Coordinación con las redes para las derivaciones en materia de salud mental, apoyo escolar, municipio, programa de rehabilitación para adultos, entre otras instancias de intervención especializada, activando recursos e instaurando mecanismos y flujos de derivación.

Resulta fundamental realizar seguimiento a los acuerdos y compromisos.

- Realización de acuerdos operativos que promuevan espacios de vinculación y de retroalimentación entre las familias, el programa y las instituciones implicadas, con el objetivo de contribuir a la resolución conjunta de las situaciones de vulneración, generando una co-responsabilización en torno a la protección del niño, niña y adolescente.
- Desarrollar estrategias colectivas con redes territoriales desde lo promocional, a fin de favorecer el reconocimiento de los derechos de NNA.
- Visibilizar la labor del programa en el territorio, comprometiendo a estamentos y actores claves en el apoyo al NNA.
- Informar a Tribunal de Familia los avances y dificultades en el proceso de intervención con NNA, familia y redes involucradas.
- Participación activa del Programa en las acciones comprometidas en la coordinación territorial institucional.



# Etapas

## del proceso de intervención

*(cuya duración máxima es de 18 meses, según lo señalado por las orientaciones técnicas).*

En este apartado, se detallan los aspectos formales administrativos y técnicos a los que se debe dar cumplimiento, o tener en consideración según el momento de la intervención, de manera que sea consistente con los valores y principios de nuestro Sello institucional<sup>6</sup>.

Momento	Operacionalización	Condiciones
<p><b>INGRESO/ACOGIDA/ ENCUADRE</b> (inicio de Diagnóstico)</p> <p><b>Duración:</b> 2  Semanas desde el ingreso del NNA<sup>7</sup></p> <p>Se constituye en una instancia fundamental que permite al NNA y su familia conocer las etapas interventivas, tiempos de intervención, sus derechos y responsabilidades en el proceso.</p> <p>En esta fase es posible generar el planteamiento de expectativas mutuas y responder a posibles demandas inmediatas, así como también clarificar dudas,</p>	<p>Se realiza a lo menos 1 sesión semanal con el NNA y adulto</p> <p>Planificar entrevista de contacto inicial, realizando lectura y análisis exhaustivo de los antecedentes del NNA.</p> <p>Encuadrar el contexto de intervención, explicar de forma clara y concreta la situación o hecho que generó la derivación.</p> <p>Explicar en qué consistirá la intervención de la dupla: momentos y el tipo de sesiones (sesiones individuales, familiares, grupales, sesiones en domicilio, etc.), frecuencia.</p> <p>Explicitar la participación de los adultos en el proceso</p> <p>Explicitar la posibilidad de rotación del o los profesionales y bajo qué</p>	<p>La dupla debe tener claridad y manejo de los antecedentes del organismo derivante.</p> <p>Utilización de un lenguaje de fácil comprensión.</p> <p>Crear una relación de confianza antes de obtener información, hacer sentir a NNA y sus familias como únicos, darle un sentido a lo que dicen y a la forma en que comprenden la realidad.</p> <p>Mantener actitud empática, de escucha activa, cálida, de contención y buen trato, comprendiendo las subjetividades del otro, evitando realizar juicios o</p>

<sup>6</sup> Se cuenta con documento "Sello Fundación Ciudad del Niño".

<sup>7</sup> Se espera que las acciones consideradas en esta fase sean desplegadas con el NNA y la familia en otros momentos del proceso de intervención, de acuerdo a las necesidades y características de cada caso. Es importante que se aplique de forma permanente un protocolo de adherencia, de manera que sea siempre visibilizada la necesidad de favorecer la motivación y disponibilidad del NNA y de la familia en relación al su propio proceso.

<p>temores y ansiedades que se tengan respecto del programa y del proceso.</p> <p>El número de sesiones puede variar según las características de los adultos y de NNA, esto debe ir siendo evaluado dinámicamente por las duplas y/o equipo de intervención.</p>	<p>circunstancias se puede generar.</p> <p>Señalar la posibilidad de derivación y/o coordinación con otros programas o instituciones.</p> <p>Explicitar la obligación que tiene el programa de informar al Tribunal de Familia sobre el avance del proceso, o bien dar cuenta de alguna situación que ponga en riesgo la protección del NNA, de lo cual ellos tomarán conocimiento previamente.</p> <p>Clarificar la obligación del programa de informar y denunciar a los organismos pertinentes, la toma de conocimiento de hechos de vulneración distintos que generaron el ingreso al programa (socializar Ley de Maltrato y/o Circular N°5 SENAME).</p> <p>Señalar la posibilidad que el programa deba realizar solicitudes al Tribunal de Familia, que garanticen la protección del NNA (en el caso de solicitar alguna medida cautelar, abordando las implicancias y el objetivo de ésta, teniendo en cuenta la transparencia en relación al proceso de intervención.)</p> <p>Asegurarse del grado de comprensión alcanzado por el adulto,</p>	<p>cuestionamientos frente a la experiencia del NNA y su familia.</p> <p>La dupla debe tener claridad y manejo de los antecedentes del organismo derivante.</p> <p>Utilización de un lenguaje de fácil comprensión.</p> <p>Crear una relación de confianza antes de obtener información, hacer sentir a NNA y sus familias como únicos, darle un sentido a lo que dicen y a la forma en que comprenden la realidad.</p> <p>Mantener actitud empática, de escucha activa, cálida, de contención y buen trato, comprendiendo las subjetividades del otro, evitando realizar juicios o cuestionamientos frente a la experiencia del NNA y su familia.</p> <p>Se debe movilizar a la familia, proponiendo compartir información que permita comprender su situación.</p>
---	---	--

	<p>de los distintos temas tratados: consultar/clarificar.</p> <p>Señalar los medios de comunicación con el programa en caso de urgencia, solicitud de información, agendar o modificar sesión, etc.</p>	<p>Se considera relevante realizar un adecuado encuadre, en el cual los NNA y sus familias puedan tener la posibilidad de expresar las emociones asociadas a la vulneración, al proceso legal vivido y al ingreso al programa; así como contener y favorecer la elaboración de estas vivencias. Es decir, transitar de una intervención que se origina sobre emociones negativas propias de la vulneración, hacia una relación de confianza en el lazo terapéutico para el proceso de intervención.</p> <p>Es recomendable que las primeras sesiones sean realizadas en dupla, a fin de otorgar una atención integral, considerando el posible contexto obligado y la ansiedad o rechazo que el grupo familiar puede presentar.</p>
--	---	---

Momento	Operacionalización	Condiciones
<p><b>PROFUNDIZACIÓN DIAGNÓSTICA</b></p> <p><b>Duración:</b> Hasta 3 meses desde el ingreso del NNA.</p> <p>(inicio de Diagnóstico)</p> <p>Implica la co-construcción de diagnósticos a través de “Procesos de Evaluación”, entendido como un conjunto de acciones que permiten tener como resultado una Hipótesis Diagnóstica, y no solo como una evaluación a través de un instrumento único y determinante.</p> <p>A partir del resultado, la dupla (o profesional) co-construye con el NNA y su familia, el Plan de Intervención Individual, respecto a los ámbitos</p>	<p>La frecuencia de intervenciones en esta etapa es de 4 mínimas en el mes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 contactos directos con el NNA.</li> <li>• 2 con la familia.</li> </ul> <p>Se incluyen las visitas domiciliarias, sesiones familiares.<sup>8</sup></p> <p><i>Se debe realizar triangulación entre los antecedentes de la derivación, opinión del NNA, relato de la familia y de redes acerca de la situación de vulneración, que favorezcan la comprensión profesional.</i></p> <p>Coordinarse con los Co-garantes relevantes en el proceso del NNA en particular.</p> <p>Aplicar instrumentos de <i>Evaluación parental</i> comprometidos en el proyecto, u otros que ayuden a enriquecer dicha evaluación.</p> <p>Desarrollar sesiones, actividades o aplicación de módulos dirigidos a la <i>identificación de recursos personales en NNA</i>.</p>	<p>Evaluar criterio de urgencia (visualizar situaciones que requieren de acción inmediata, como una medida cautelar o una solicitud de Audiencia extraordinaria).</p> <p>Si la información con la que se cuenta se considera difusa, se deben realizar las acciones necesarias para el despeje (clarificar dudas con NNA, familia, coordinación con redes formales e informales, solicitud de mayores antecedentes al ente derivador, reunión de análisis de caso, etc.).</p> <p>Considerar las condiciones de infraestructura y espacio para poder generar mayor apertura y comodidad para NNA y sus familias. El espacio donde serán atendidos/as debe ser adecuado a las etapas del desarrollo,</p>

8 En cuanto a los criterios de número de intervenciones en contexto de teletrabajo por contingencias de tipo social/sanitaria, en relación a las intervenciones no presenciales, se debe considerar que para los NNA que presentan más factores protectores, al menos 1 vez a la semana; para los NNA que presentan más factores de riesgo, al menos 2 veces a la semana; y para los NNA en una situación crítica (por ej.: intento de suicidio; permanece o tiene contacto regular con el posible agresor, etc.), 3 veces o más durante la semana. Los mínimos no refieren a lo óptimo de la intervención.

<p>necesarios de trabajar en proceso de intervención.</p> <p><b>Instrumentos/Pautas</b><sup>9</sup></p> <p>1. Con el NNA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pauta Inicial de Evaluación de Recursos Personales.</li> </ul> <p>2. Con el adulto a cargo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NCFAS G+R.</li> </ul> <p>3. Con el NNA y con adulto a cargo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta de compromiso firmada.</li> <li>• PII Inicial.</li> <li>• Pauta Guía de Integración Práctica del Enfoque de Género.</li> <li>• Pauta Guía de Integración Práctica de Pertenencia Cultural.</li> <li>• Ecomapa de Co-garantes.</li> </ul> <p>4. Con los co-garantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Catastro de instituciones u organizaciones (F-SGC-027).</li> </ul> <p>5. Informe de Profundización Diagnóstica</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición del diagnóstico con participación de los usuarios</li> <li>• Devolución del Diagnóstico y Co-Construcción de los objetivos del PII de proceso a NNA y sus familias. Se sugiere que la tarea de lograr un consenso sobre el Plan de Intervención Individual se haga en base a una propuesta sugerida por el equipo interventor.</li> <li>• Realizar Informe al Tribunal respectivo, dentro de los tiempos establecidos (al tercer mes), que dé cuenta del proceso de profundización diagnóstica; materializarlo también en el Plan de Intervención.</li> </ul>	<p>estando las salas de intervención acondicionadas para ello.</p> <p>Deben ser visualizados los recursos del sistema familiar, del sistema parental y el sistema amplio, que puedan ser reforzados y sustentados durante la intervención.</p> <p>Evaluar los sesgos del interventor/a que podrían llegar a influir en la dirección interventiva (valores, creencias, género, política, religión, etc.).</p>
---	---	--

<sup>9</sup> Los instrumentos mencionados en esta guía corresponden a la última versión de la propuesta metodológica que la Fundación presentó para los PPF durante el 2021, en el marco de nuevos procesos de licitación SENAME. De esta manera, los PPF que aún no hayan comenzado a implementar la propuesta técnica del 2021, podrán seguir utilizando el set de instrumentos, pautas y formularios comprometidos en su proyecto original (para mayor profundización, se sugiere revisar anexo con cuadro comparativo de pautas e instrumentos).

Momento	Operacionalización	Condiciones
<p><b>PROCESO DE INTERVENCIÓN</b></p> <p><b>Duración: 6 a 12 meses desde iniciado el primer PII de proceso (Con una evaluación de proceso a los 6 meses de ejecución del plan)</b></p> <p>Ejecución de objetivos del PII, promoviendo la superación de la situación de vulneración de derechos, el fortalecimiento de los recursos de NNA y de competencias pa-marentales de sus cuidadores/as, incorporando a los co-garantes de derechos.</p> <p><b>Instrumentos/Pautas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de Intervención de Proceso.</li> <li>2. Registro de actividades refiriendo la co-evaluación del proceso con NNA y con adulto a cargo.</li> <li>3. Registro de activi-</li> </ol>	<p>Mínimo 3 intervenciones mensuales, 1 con NNA y 1 con el adulto y/o familia y 1 intervención con redes</p> <p>Realizar al menos 1 intervención en el domicilio para conocer el contexto donde el NNA se encuentra (este punto está condicionado según las distancias entre el Programa y el domicilio del niño/niña).</p> <p><b>Tipo de sesiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sesiones individuales con NNA, con adulto u otro significativo</li> <li>• Sesiones familiares (vinculares) integrando al NNA, y adulto</li> <li>• Sesiones grupales con NNA/familias. Deben responder a las necesidades específicas que las duplas puedan identificar en los procesos de intervención de NNA asignados/as, debiendo ser concordantes con los objetivos de su PII.</li> </ul> <p>Estas sesiones deben contar con una metodología práctica - vivencial, promoviendo el aprendizaje desde las propias experiencias de los/as participantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incluir en talleres ejecutados por organismos de la Red, según necesidades (CAJ, Cesfam, Centro de la Mujer, etc.).</li> <li>• Encuentros familiares de participación conjunta entre NNA y adulto, enmarcados en celebraciones (día del niño/a, madre, padre, fiestas patrias, etc.),</li> </ul>	<p>Considerar la temperatura ambiente del lugar de atención, visualizar si la sala requiere ventilación, calefacción, todos aspectos que se relacionan con el Sello de la FCN.</p> <p>Identificar las condiciones físicas y emocionales en que llega el niño niña o adolescente a la sesión, de manera de tomar las medidas adecuadas a ello, evitando que se torne desagradable la asistencia a su proceso.</p> <p>Respetar el horario planificado para las sesiones, incorporando flexibilidades en las atenciones frente a los posibles atrasos o solicitudes de cambio de agenda, entendiendo que los/as NNA y sus familias se encuentran enfrentados a situaciones de estrés y de conflicto, que podrían dificultar el estar con disponibilidad plena y rigurosa.</p>

Momento	Operacionalización	Condiciones
<p>dades refiriendo coordinaciones en red para el logro de los objetivos del PII.</p> <p>4. Aplicación ex-post de Pauta Inicial de Evaluación de Recursos Personales con NNA.</p> <p>5. Aplicación ex-post de NCFAS G+R con adulto a cargo.</p> <p>6. Informes de Avance o Situacional, según corresponda.</p>	<p>donde se promueve la sana convivencia, autocuidado, buen trato, comunicación e integración a nivel familiar.</p> <p><b>Contenido de las sesiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de módulos de fortalecimiento de recursos personales en NNA de acuerdo a los objetivos y actividades propuestas en el PII: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expresión emocional.</li> <li>• Asertividad /empatía.</li> <li>• Cooperación y resolución de conflictos.</li> <li>• Autocuidado.</li> <li>• Autonomía progresiva.</li> <li>• Derechos de los NNA.</li> <li>• Hábitos de estudios.</li> <li>• Otras temáticas que se estimen.</li> </ul> </li> <li>• Aplicación de módulos de fortalecimiento de competencias parentales, de acuerdo a los objetivos y actividades propuestas en el PII. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Parentalidad Positiva.</li> <li>• Características evolutivas.</li> <li>• Autocuidado parental.</li> <li>• Autoestima parental.</li> <li>• Comunicación asertiva.</li> <li>• Resolución de conflictos.</li> <li>• Normas y límites.</li> <li>• Vinculación afectiva.</li> <li>• Otras temáticas que se estimen.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Es relevante mantener una actitud abierta, evitando prejuicios en relación a la situación del NNA y la familia.</p> <p>Se debe promover la incorporación de ambas figuras parentales (incluso en aquellos casos en que se constituyen en figuras ausentes) y de los miembros de todo el grupo familiar, evitando parcializar la intervención solo en una figura; lo anterior, a fin de tener una visión integrada de la realidad del niño o niña y/o adolescente, favoreciendo la comprensión de la dinámica relacional y el compromiso de todas las personas implicadas en la situación del NNA.</p>

**Coordinación con redes:** se deben desarrollar acciones colaborativas con redes de la comunidad identificadas como garantes de derechos, que se encuentran vinculadas a los NNA y sus familias, activando recursos e instaurando mecanismos de derivación que permiten generar respuestas oportunas. Reforzar la co-responsabilización en torno a la protección de NNA y rol de dar sustentabilidad a los logros alcanzados.

**Orientaciones para el desarrollo de las sesiones:**

Las sesiones, talleres y coordinaciones con redes pueden ser ejecutadas por el Profesional o Educador, o de manera conjunta (dupla), según las necesidades del proceso de intervención.

Las temáticas a abordar en las sesiones deben ser planificadas y tener coherencia con los objetivos del PII; se sugiere definir micro objetivos u actividades que apunten al proceso de logro del objetivo que se tiene en PII.

Durante la realización de la sesión es importante favorecer la retroalimentación con NNA y familia, a fin de monitorear la comprensión del contenido, conocer las percepciones y reforzar los aprendizajes adquiridos.

El NNA o familia no debe finalizar la sesión en estado de desregulación emocional; se debe favorecer la contención y estabilidad emocional.

Si se tiene un objetivo de trabajo y/o técnica en particular para la sesión, y la familia y/o NNA da cuenta de una situación de crisis, opera aplicar

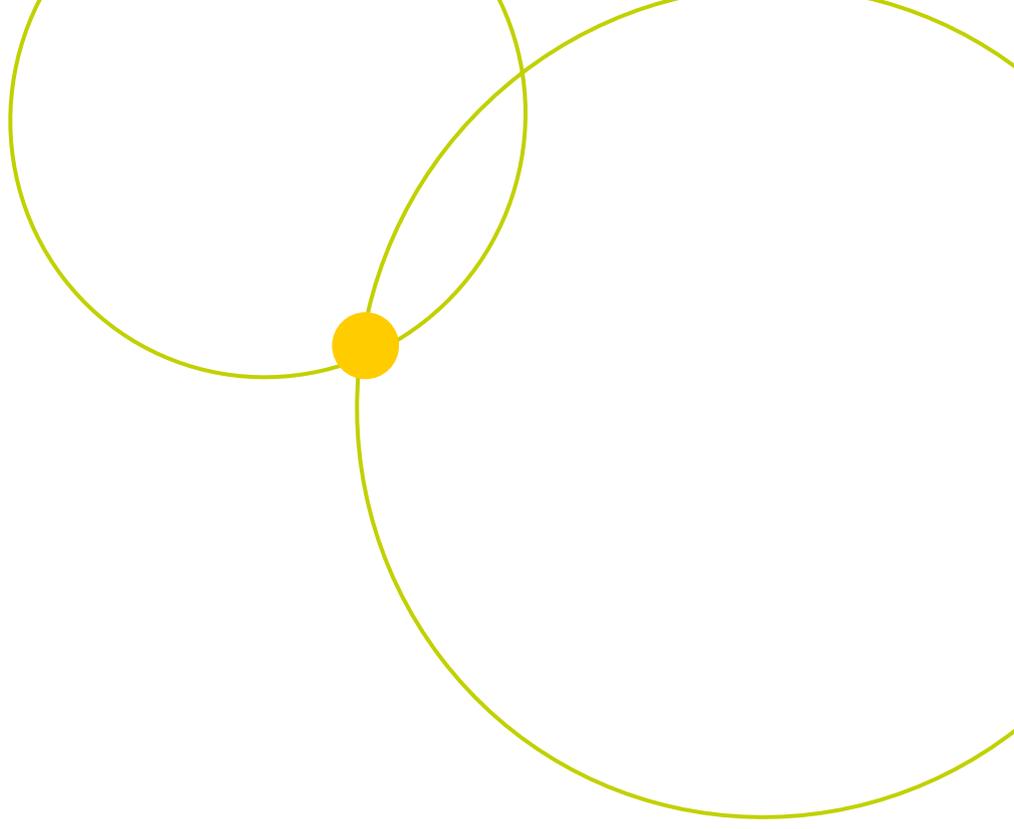
	<p>protocolo de crisis, manteniendo suspendido el objetivo que se debía trabajar.</p> <p>Las sesiones de mayor criticidad, ya sea abordaje propio de la situación de vulneración, crisis o cambio en la situación proteccional del NNA (modificación de cuidado personal, ingreso a Residencia o cambio de programa) deben ser analizadas y planificadas previamente a su ejecución entre profesional y Director/a, teniendo claridad del objetivo de la sesión, logro esperado y responsabilidad de cada participante.</p> <p><b>Orientaciones hacia una Intervención Eficaz<sup>10</sup>:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Dirigir la construcción de soluciones, centradas en logros alcanzables.</li> <li>•Ampliar el foco a la red de relaciones familiares y sociales.</li> <li>•Realizar intervenciones que promuevan interacciones positivas.</li> <li>•Estimular las áreas libres de problemas (o de conflictos).</li> <li>•Revisar con los adultos otras alternativas en que se consideren capaces de desarrollar más que subrayar limitaciones.</li> <li>•Promover confianza en el potencial de afrontamiento y de posibilidad de cambio.</li> </ul> <p><b>Evaluación del Plan de Intervención</b></p> <p><i>Cada seis meses o frente a cualquier cambio relevante en la situación del niño/a o adolescente, se debe evaluar los avances y resultados del PII. Esta actividad se lleva a cabo entre el NNA, su familia y profesional a cargo, reflexionando en torno a los avances o dificultades, pudiendo evaluar estrate-</i></p>	
--	--	--

10 Extraído de Guía de Estrategias de Intervención Familiar, 2014.

	gias de intervención, reorientación o modificación de los objetivos propuestos o bien proponer el egreso.	
--	---	--

Momento	Operacionalización	Condiciones
<p><b>CIERRE DE LA INTERVENCIÓN</b> (Evaluación al término de la ejecución del plan, Monitoreo o seguimiento y Rito de Egreso)</p> <p><b>Duración: 2 meses a 3 meses</b></p> <p>Relevar los avances y logros del proceso de intervención, rescate de las buenas prácticas del equipo, identificación del grado en que el programa ha permitido dar respuesta a las expectativas de los/as NNA, sus familias y co-garantes en relación al proceso de intervención.</p> <p><b>Instrumentos/pautas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de Intervención de Egreso.</li> <li>2. Registro de actividades refiriendo la</li> </ol>	<p><b>2 sesiones mensuales</b> a lo menos (según las condiciones al egreso), visualizando el estado de bienestar del NNA y su sistema familiar.</p> <p><b>Evaluar el cierre del proceso:</b> Evaluar los logros en relación a los objetivos del PII, con de los co-garantes y participación de los NNA y adultos</p> <p>Preparar a los NNA y su familia para el egreso, revisar la experiencia.</p> <p>Reportar resultados del proceso al Tribunal de Familia, según corresponda, sugiriendo el egreso.</p> <p>Efectuar Ritos de Cierre que sean beneficiosos para el sistema familiar. Aplicar pautas de acuerdo a la etapa.</p>	<p>Mantener presentes las condiciones ambientales adecuadas para el cierre de proceso.</p> <p>Ceremonia de egresos.</p>

<p>co-construcción del PII de Egreso con NNA y con adulto a cargo.</p> <p>3. Registro de actividades refiriendo coordinaciones en red para el logro de los objetivos del PII de Egreso.</p> <p>4. Encuesta de Satisfacción Usuaría (F-SGC-036) con el NNA y adulto a cargo.</p> <p>5. Informe de Egreso.</p> <p>6. Registro de actividades refiriendo sesión de rito de cierre con NNA y con adulto a cargo.</p>		
--	--	--



# Situaciones críticas

Descripción de situaciones de común ocurrencia en este tipo de programas, y que requieren de acciones inmediatas por parte del equipo.

Situaciones críticas frecuentes	Indicaciones
<p>1. Adulto/a amenazante/violento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avisar a dupla y/o Director/a de la situación de riesgo.</li> <li>• En el caso que se dé una amenaza a la integridad de algún miembro del equipo, suspender la sesión. Informar de la situación a Tribunal de Familia, Ministerio Público y Servicio Mejor Niñez</li> <li>• Evaluar solicitud de medida cautelar de prohibición de acercamiento.</li> <li>• Si se realiza la atención, utilizar una sala que sea de fácil acceso o que sea cercana al acceso de otros compañeros/as de trabajo. En la sesión al menos deben estar 2 profesionales.</li> <li>• Si el adulto está descompensado, visualizar estrategias ya sea con el/la Director/a, en dupla, en un espacio adecuado tanto para el cuidado del adulto, como del resguardo del profesional.</li> <li>• Una vez controlada la situación, realizar análisis siendo relevante considerar el motivo de ingreso del NNA y su familia al programa, evaluando las posibles causas que expliquen el comportamiento agresivo hacia los/as interventores/as; es decir, si la acción violenta responde al patrón de interacción de la persona, a factores estresores producto de la dinámica relacional actual o a algún aspecto deficiente de la intervención llevada a cabo. En todas las hipótesis posibles, generar reflexión de ser pertinente con el adulto/a. Director/a debe evaluar lo más pertinente dependiendo de la situación.</li> <li>• Generar acciones de autocuidado y reflexión en equipo.</li> <li>• De ser necesario revisar protocolo de crisis.</li> </ul>
<p>2. Amenazas directas a un profesional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activar protocolo de Crisis del proyecto.</li> <li>• Informar a Director/a.</li> <li>• Realizar análisis de la situación.</li> <li>• Realizar las acciones legales correspondientes en caso de ser pertinente.</li> <li>• Director/a debe Informar a Coordinador Técnico de FCN.</li> <li>• Informar al Director de Personas.</li> <li>• Generar acciones de autocuidado y de reflexión en equipo.</li> <li>• De ser necesario revisar el protocolo de crisis.</li> </ul>

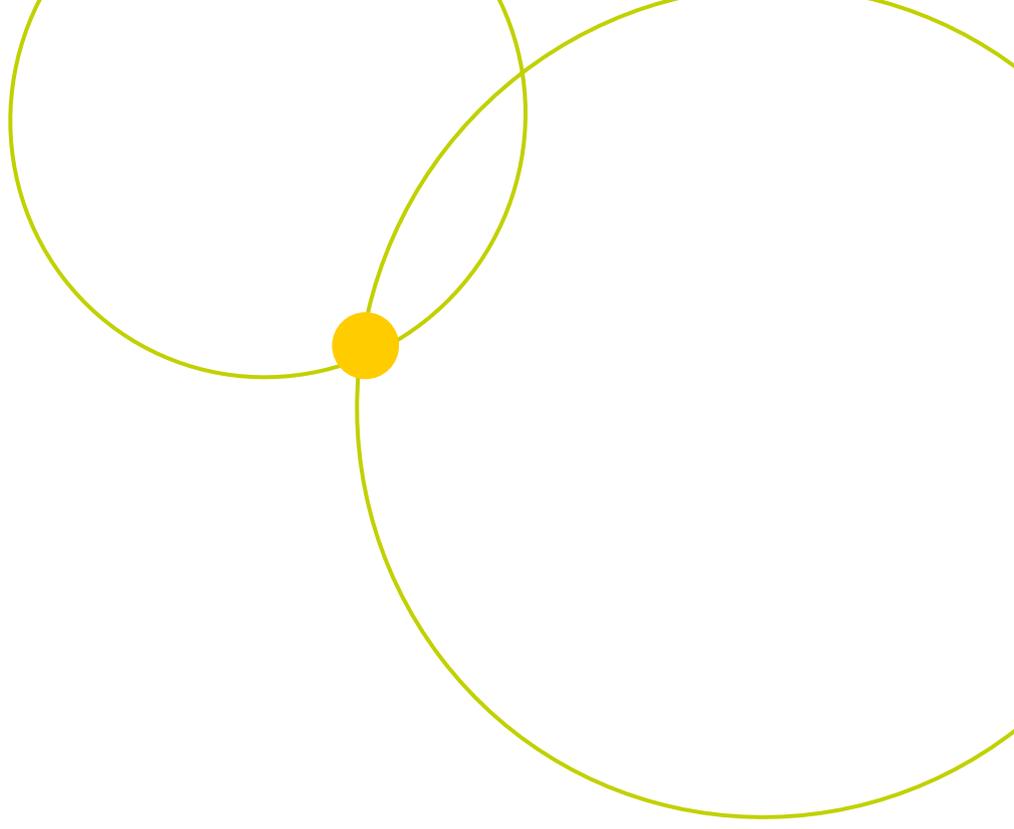
### 3. Ingreso de NNA a una Residencia.

- Análisis de caso de la dupla y Director/a .
-  Coordinación con los co-garantes de derechos implicados, en relación a la situación de NNA. (Escuela, Tribunal de Familia, otro proyecto que intervenga etc.)
- Abordar las situaciones con los miembros del sistema en intervención (NNA – Familia).
  - Mostrar el costo/beneficio.
  - Mostrar la dificultad y la particularidad de la definición.
  - Mostrar la vulneración de derechos.
  - Mostrar la posibilidad que esto sea momentáneo de ser cumplidos ciertas acciones del adulto.
  - Realizar contención al sistema familiar (NNA –Adulto u otros) dado que es una situación crítica en el sistema familiar.
  - Generar acciones de autocuidado y reflexión en el equipo.
- Oficiar al Juzgado de Familia la sugerencia de ingreso de NNA a Residencia.
- Coordinación con la Residencia donde se solicita el ingreso.
- Generar acciones de reflexión y análisis en el equipo.

### 4. Nueva vulneración de derechos.

Se deben definir las acciones de acuerdo a los lineamientos del instructivo Actuación frente situaciones de vulneración de derechos (I-DOS -002).

- Aplicar Circular N°5 de SMN, informando a los entes competentes y a la Dirección de Operaciones Sociales de manera oportuna de acuerdo a los plazos establecidos.
- Definir las acciones pertinentes que garanticen que no se produzcan nuevos hechos de vulneración, ejemplo: Evaluar si es necesario generar acciones de protección que impliquen la salida del NNA o del agresor de la vivienda, de ser el caso.
- Visualizar la necesidad de incorporar nuevos objetivos dada la nueva vulneración, actualizando el PII.



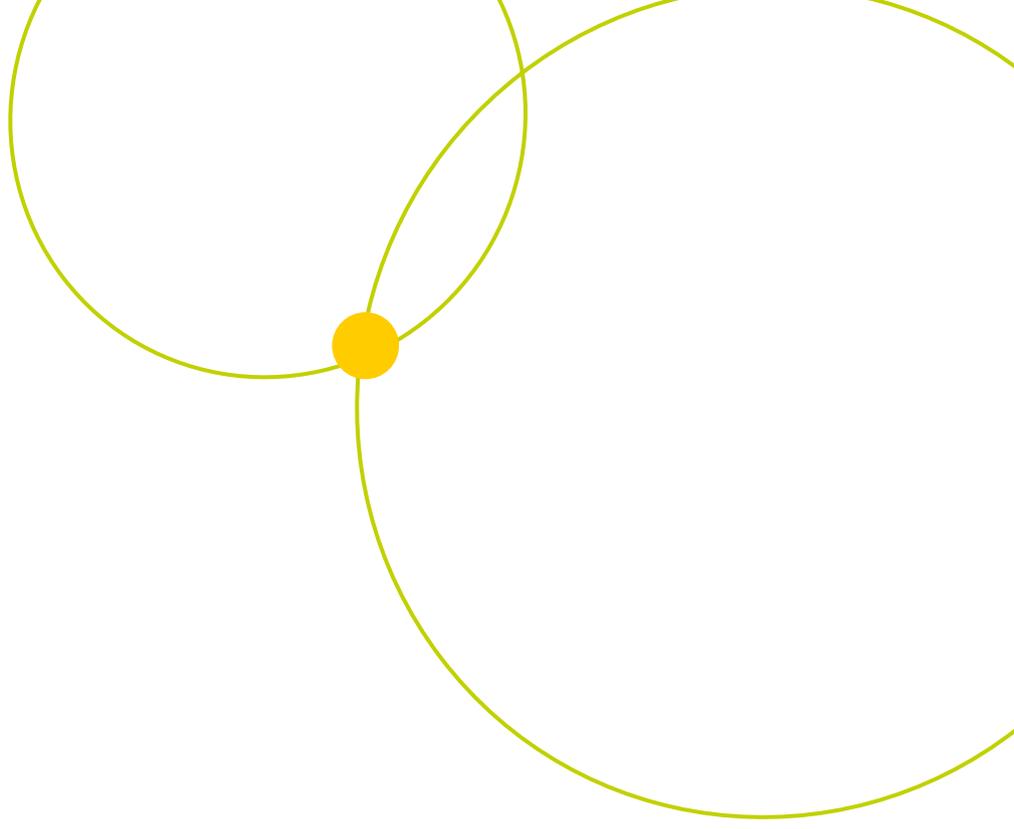
# Aspectos intransables

A continuación, se detallan obligaciones y conductas esperadas en los equipos.

Situación - problema	Intransables
<p><b>Terapéuticos-Relacionales:</b> Malos tratos, actitudes no respetuosas al interior del equipo y/o con la familia y/o el NNA y/u otros miembros de la red.</p> <p>Involucrarse sentimentalmente con algún usuario/a que asiste al Proyecto.</p>	<p>Mantener clima de buen trato y prácticas bien tratantes con cualquier persona que se vincule.</p> <p>Mantener un vínculo profesional y neutral durante la intervención.</p>
<p><b>Éticos:</b> Falsear información, de intervenciones y/o acciones de intervención.</p> <p>Ocultar información respecto al NNA y/o su familia que se relacione con algún delito y/o exposición a riesgos vitales y/o emocionales.</p>	<p>Consignar datos fidedignos y acciones efectivamente realizadas.</p> <p>Mantener una práctica ética de parte del equipo del programa: Director/a Trabajadores/as sociales, Psicólogos/as, Educadores/as, Secretaria contable y Auxiliar estafeta- conforme a la convención Internacional de los Derechos del NNA y de los DDHH en general.</p> <p>Mantener una práctica profesional que se ajuste a derecho.</p>
<p><b>Administrativos:</b> Información oportuna de hechos críticos, urgencias, etc. a la Directora de Operaciones Sociales y al Director de área correspondiente.</p> <p>Información oportuna al Tribunal, Fiscalía, Defensoría, según corresponda.</p> <p>Información oportuna de hechos críticos, urgencias, etc. a SENAME.</p>	<p>Mantener la información a disponibilidad del Director/a y/o equipo de trabajo.</p>

<p>Mantener la información de las sesiones en registro de intervención y Senainfo.</p> <p>Mal uso o maltrato de infraestructura del proyecto o de los fondos públicos</p> <p>Mal uso de la propiedad intelectual de FCN.</p>	
--	--

Tribunales (penal o familia)	Intransables
<p>Frecuencia de informes a Tribunales de Familia.</p>	<p>Cumplir con lo mandatado por la ley N° 19968 - 20286, respecto a la periodicidad de envío de Informes.</p> <p>De acuerdo a lo establecido por el Tribunal de Familia (En el marco legal cada 3 meses, o lo que sea dictaminado en las actas de resoluciones enviadas por TF)</p>
<p>Envío de informes a Fiscalía (Ministerio Público)</p>	<p>Enviar informe cuando se deba efectuar denuncia frente a un hecho constitutivo de delito, ya sea a través de correo electrónico y/o por oficio en oficina de partes.</p>



# Trabajo en equipo

Hemos revisado aspectos técnicos, aspectos conceptuales y enfoques transversales de la intervención, sin embargo, nada de esto puede derivar en una intervención social efectiva sin una preocupación real por las dinámicas propias de los equipos de trabajo. La Fundación Ciudad del Niño pone especial énfasis en el trabajo de los equipos, puesto que los valores de intervención, como hemos visto, se centran en la reflexión, la problematización y el desarrollo de acciones adecuadas, oportunas y sostenibles en el tiempo. Un equipo que opera de manera automática, tomando orientaciones y aplicándolas de manera irreflexiva, no es capaz de desarrollar estas premisas de intervención, por lo cual es necesario poner atención a los siguientes ejes fundamentales del trabajo en equipo, a saber:

### **Colaboración interdisciplinaria**

La colaboración que sostiene el equipo es fundamental para transitar desde la especialización disciplinaria, es decir, el dominio de una disciplina profesional usualmente traducida en un grado académico, hacia la especialización que demanda las particularidades de la intervención, es decir, **la construcción reflexiva de conocimientos y técnicas** para resolver un problema social situado e histórico, en nuestro caso, las situaciones de vulneración de derechos asociadas a mediana complejidad, en un determinado entorno geográfico, temporal, cultural y socioeconómico.

- | La intervención en maltrato, negligencia parental y violencia intrafamiliar, implica, por lo pronto, dimensiones sociales, psicológicas y jurídicas, que no se desarrollan adecuadamente, cuando son parceladas en función de las formaciones profesionales de origen.

### **Intervención integral e hipótesis de trabajo**

La interdisciplinaria apunta a un objetivo mayor que es velar por una intervención integral. Una mirada integral de las situaciones de vulneración de derechos, renuncia a las explicaciones **uni-causales y las intervenciones lineales**, para, por el contrario, abordar este fenómeno desde la interacción compleja de múltiples factores individuales, familiares, sociales, culturales, políticos o ambientales.

Un hito fundamental de la intervención es la elaboración de una hipótesis de trabajo mediante un **abordaje interdisciplinario**, que funcione como mapa de las acciones del equipo técnico que se plasma en un Plan de Intervención, señalando los distintos niveles de los problemas y los recursos disponibles para la intervención, integrando disciplinas, teorías, modelos explicativos y formas de trabajo.

### **Aprendizaje continuo**

Es fundamental que el equipo desarrolle actividades permanentes para el reconocimiento y

la movilización de los recursos profesionales disponibles en el grupo de trabajo. Esto significa compartir bibliografía, desarrollar espacios de discusión conceptual o de experiencias de intervención, desarrollar actividades de aprendizaje grupal, asociado a una lectura en conjunto, la revisión de un archivo audiovisual o la visita en grupo a actores claves o el conocimiento de los territorios en los que se desempeñan.

Todo esto supone la posibilidad de reconocer permanentemente los procesos de aprendizaje que desarrollan los distintos participantes del equipo y poner esos recursos al servicio de la intervención.

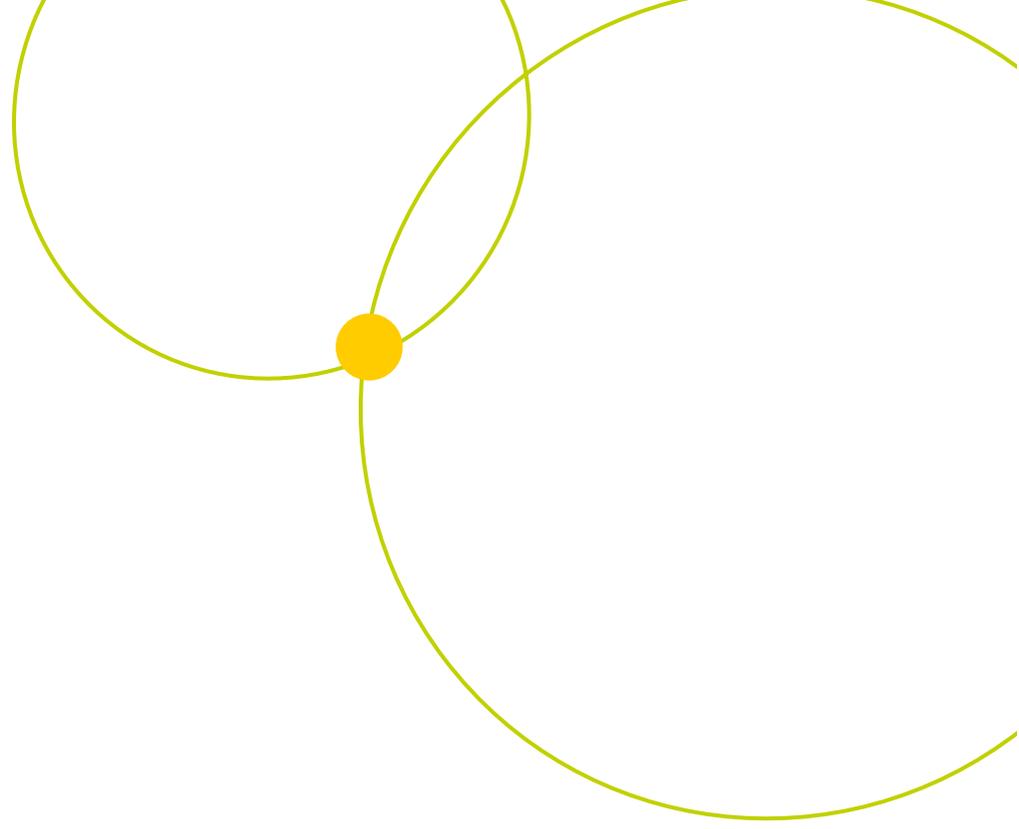
### **Cuidado de equipos**

La Fundación, en el quehacer diario de sus equipos de trabajo, implementa actividades cotidianas que tienen como propósito potenciar a cada integrante del equipo y asegurar las condiciones mínimas de resguardo de su integridad personal en el trabajo. Los integrantes del equipo deben contar con espacios de vaciamiento y descompresión cotidianos en relación a las problemáticas atendidas; compartiendo el proceso de toma de decisiones de cada integrante del equipo, respecto a situaciones de alta complejidad relacionadas a la intervención. Lo anterior contribuye a generar relaciones de confianza, respeto y responsabilidad entre los integrantes del equipo de trabajo; instalando y sosteniendo rituales que favorezcan los espacios de cuidado e integración de las personas. A Nivel de Equipo de Trabajo se desarrolla un Plan Anual de Autocuidado con jornadas orientadas a armonizar un trabajo de equipo y de este modo prevenir situaciones de desgaste y estrés.

### **Intersectorialidad y gestión de alianzas estratégicas**

Un punto clave de la intervención de fenómenos complejos y multicausales es el **desarrollo de una mirada intersectorial**. En el campo de las políticas sociales de niñez y juventud el concepto de co-garantes emerge como una respuesta a las dificultades manifiestas de abordar problemas complejos desde una perspectiva centrada en un solo actor de cuidado.

El trabajo intersectorial se entiende como un **ejercicio de colaboración** entre diversos actores institucionales y no institucionales, que tiene por objetivo la construcción de definiciones y perspectivas de acción conjunta, coordinada y multiplicadora de los efectos positivos de la intervención.



# Anexos

Pauta I. Evaluación inicial recursos personales .....	50
Pauta II. Guía de integración práctica de pertinencia cultural.....	53
Pauta III. Guía de integración del enfoque de género.....	56
Anexo IV. Aspectos técnicos generales y pautas/instrumentos de evaluación .....	59

**Pauta I**  
**Evaluación Inicial de Recursos Personales**  
 (Dirección de Operaciones Sociales)

**1) Nombre del programa:**

PPF Ciudad del Niño
---------------------

**2) Individualización del/la niño/niña o adolescente**

Nombre completo			
RUN		Fecha de nacimiento	
Fecha de ingreso			
Fecha de aplicación inicial			
Fecha de aplicación egreso			

La siguiente pauta tiene por objetivo, lograr a través de un proceso participativo identificar los recursos presentes en los/as NNA y sus familias, a fin de que estén presentes en la intervención y sean una guía y soporte en la co-ejecución del proceso. El instrumento es una pauta orientadora de la fase de profundización diagnóstica, intervención y egreso, no determinante, ni clasificatoria de los/as NNA y las familias. Está orientada a facilitar la co-construcción de objetivos de trabajo del PII y las acciones estratégicas a co-ejecutar.

**Indicaciones:** *Identificar los recursos reconocidos al momento de co-ejecutar alguna de las temáticas del Módulo de Recursos Personales de NNA.* Es importante dar cuenta de los recursos identificados por los/as NNA y los identificados por el/la profesional.

**Al inicio del proceso de intervención:**

Evaluación inicial	Recursos identificados
<b>Por los/as NNA</b>	
<b>Por las familias</b>	

Evaluación Inicial	Recursos identificados en los/as NNA y sus familias
<b>Por lo/as profesionales</b>	

**Al momento del egreso:**

Evaluación egreso	Recursos identificados
Por los/as NNA	
Por las familias	

Evaluación egreso	Recursos Identificados en los/as NNA y sus Familias
Profesional	

**Pauta II**  
**Guía de integración práctica de pertinencia cultural**  
 (Dirección de Estudios)

La pauta guía tiene como objetivo, lograr a través de un proceso reflexivo la identificación y reconocimiento de elementos relevantes en el ámbito de la diversidad cultural de los/as NNA y sus familias y la forma en que esta se cruza con la situación de vulneración y cómo impacta en la intervención realizada. **El instrumento es una pauta orientadora** de la fase de *profundización diagnóstica*, intervención y egreso, no determinante, ni clasificatoria de los/as NNA y las familias. **Está orientada a facilitar la co-construcción de objetivos de trabajo del PII y las acciones estratégicas a co-ejecutar, y clarificar las creencias, visiones y valores culturales que estarán presentes en el proceso de intervención.**

**1) Nombre del programa:**

--

**2) Individualización del/la niño/niña o adolescente**

Nombre completo			
RUN		Fecha de nacimiento	
Fecha de ingreso			
Fecha de aplicación inicial			
Fecha de aplicación egreso			

**Indicaciones:** La siguiente pauta debe ser contestada por el equipo o dupla profesional responsable del caso.

1. Explorar y darle sentido a las expresiones culturales relacionadas a la situación del/la NNA, sujeto de la intervención.

**Indagar respecto a:**

1 ¿Cuáles son los estereotipos e ideas preconcebidas más comunes acerca de la comunidad del/la NNA?

2 ¿Qué conozco de los modos de vida de los portadores de la cultura o sub-cultura del/la NNA? Realizar un balance en equipo, de ser posible.

**3 ¿Cuáles son las condiciones de biculturalidad del/la NNA?**

4 ¿Tengo clara la experiencia subjetiva del/la NNA respecto a la biculturalidad, considerando las presiones de un posible doble vínculo intercultural?

5 ¿El/la NNA y su familia han vivido algún proceso migratorio que haya cambiado su contexto cultural de vida? (Internacional o urbano-rural)

6 ¿Se han explorado las posibles consecuencias de este trayecto migratorio?

**7 ¿Qué noción de infancia, adolescencia y familia tienen?**

**8 ¿Cuál es el tipo de autoridad parental o marental que consideran normal o ideal?**

**9 ¿Tienen relación con la red de servicios?, ¿comprenden nuestro rol en ella?**

**Observaciones y/o conclusiones cualitativas del/la Profesional:**

<b>Diagnóstico</b>	
<b>Egreso</b>	

## 2. Construir comprensiones compatibles que garanticen la colaboración en el proceso de intervención

Las visiones de la problemática del/la NNA, entre el equipo profesional, la familia y otros actores relevantes, son:

- a) Similares
- b) Compatibles
- c) Incompatibles
- d) Presentan elementos no negociables

En esta etapa se debe identificar la necesidad de algún intermediario cultural o comunitario.

### Observaciones y/o conclusiones cualitativas del/la profesional:

<b>Diagnóstico</b>	
<b>Egreso</b>	

**Pauta III**  
**Guía de Integración práctica del enfoque de género**  
 (Dirección de Operaciones Sociales)

**1) Nombre del programa:**

--

**2) Individualización del/la niño/niña o adolescente**

Nombre completo			
RUN		Fecha de nacimiento	
Fecha de ingreso			
Fecha de aplicación inicial			
Fecha de aplicación egreso			

La siguiente pauta tiene por objetivo, lograr a través de un proceso reflexivo la identificación y reconocimiento de los mandatos, expectativas y estereotipos de ser hombre y ser mujer, de los/las NNA y sus familias, y la forma en que esta cruza con la situación de vulneración y cómo impacta en la intervención realizada. El instrumento es una pauta orientadora de la fase de *profundización diagnóstica*, intervención y egreso, no determinante, ni clasificatoria de los/las NNA y las familias. **Está orientada a facilitar la co-construcción de objetivos de trabajo del PII y las acciones estratégicas a co-ejecutar, y clarificar las expectativas en relación a las propias creencias, visiones y valores sobre lo femenino y masculino que estarán presentes en el proceso de intervención.**

**Indicaciones:** Identificar los indicadores (marcando con una X los considerados por el/la profesional), se propone promover la utilización de lenguaje y práctica no sexista ni discriminatorio.

Fases del proceso	Indicadores	
<b>Diagnóstico</b>	Se reconoce la forma en que las relaciones de género afectan las vulneraciones de derechos.	
	Se reflexiona en torno a los problemas de género que pudieran influir en la situación de vulneración.	
	Se identifica la incidencia de la distribución de roles y del poder en las situaciones de vulneración de derecho vividas.	
	Identificación de factores de riesgo y recursos, tanto del/la NNA, contexto como de la familia, para modificar la posición de desigualdad de género	
	Se reconocen las diferencias y particularidades de género.	
	Se reconocen e identifican las necesidades diferenciales por género.	
<b>Intervención</b>	Se trabajan los recursos de los y las NNA y sus familias para modificar las pautas y roles de género.	
	Se problematiza el modo en que las relaciones de género afectan a la experiencia de vulneración.	
	Se problematiza con los y las NNA la distribución de roles y funciones al interior de la familia.	
	Se despliegan acciones para interrumpir casos de violencia de género grave, ya sea esta VIF, violencia psicológica, sexual y económica.	
	Se promueve la participación de figuras masculinas en el proceso de intervención.	
	Las familias visualizan la estructura de género donde se encuentran.	

Fases del proceso	Preguntas orientadoras indicadores	
Egreso	Se ha logrado reconocer las particularidades de las relaciones de género.	
	Se han abordado de manera integral la(s) vulneraciones presentes en cada situación.	

**Observaciones y/o conclusiones cualitativas del/la profesional:**

Diagnóstico	
Intervención	
Egreso	

## Anexo IV

### Aspectos técnicos generales y pautas/instrumentos de evaluación

#### Consideraciones generales para la formulación de los Planes de Intervención (PII).

##### Datos:

Deben ser presentados de forma rigurosa y con la debida prudencia; es un llamado a buscar mayor información. Todo dato debe asociarse a una fuente.

##### Comprensión de la información:

Se debe tener en consideración que la información es incompleta, parcial y susceptible de ser revisada. Se debe evitar la utilización de rótulos.

##### Planteamiento de Hipótesis de Trabajo:

Está asociada a un plan de acción, dirigido a avanzar a una situación deseada. Se construye estableciendo una relación entre la información del problema que se presenta, los recursos disponibles de la familia y del programa para iniciar la intervención, integrando modelos explicativos y estrategias de trabajo.

#### Método SMART para la construcción de objetivos del PII

- Los objetivos se construyen desde la lógica que NNA y familias son el sujeto del verbo, el polo de acción.
- Deben expresar qué o quién.
- Incorporar un verbo de acción, sin vaguedades.
- Los objetivos deben ser lo suficientemente específicos/acotados
- Mientras más específicos, más fácil medir.
- *Accesibles* a los NNA y sus familias.
- *Realistas*.
- Situados en el *tiempo*, con fecha de término de evaluación.
- Pensados a partir de los recursos existentes y tiempo disponible.
- Deben tener un punto de partida claro, que permita visualizar el avance.
- Los objetivos deben ser comunicables, comprometedores y desafiantes.
- Hay que crear una estrategia de intervención, definiendo por dónde partir. Cada situación exige que pensemos qué es prioritario.
- Como intervinientes colaboramos con las familias: constituyéndonos en el polo de acompañamiento.

## **Orientaciones técnicas para la elaboración de registros de intervención**

Se debe realizar un adecuado **registro de las intervenciones**, relevando la actividad, objetivo, participantes, técnica(s) utilizada(s) y resultados. Se debe registrar de manera oportuna, tanto en registro de actividades, como el registro en SENAINFO.

1.- **Iniciar el registro mencionando la actividad o medio utilizado y participantes:** mediante sesión, taller, visita domiciliaria, entrevista, contacto telefónico, video llamada, sesión de juego etc.

2.- **Señalar el aspecto o área específica que se trabajó en base al objetivo del PII, construyendo micro objetivos.**

**Ejemplo:** Se trabaja con la adulta, la incorporación a su repertorio conductual de alternativas al castigo basadas en el diálogo y buen trato.

3.- **Descripción específica de la técnica, herramienta, instrumento, taller, módulo, actividad, realización de consejería, etc.** Implica describir cómo trabajaron el micro objetivo, en qué consistió.

**Ejemplo:** *Se aplica taller “Disciplina Positiva”, el cual consistió en entregar estrategias concretas para evitar la utilización del castigo físico hacia su hija (describir las estrategias y actividad ejecutada).*

4.- **Resultado:** Dar cuenta de lo observado, criterio profesional, si los adultos fueron o no capaces de comprender lo abordado, si han puesto en práctica lo trabajado. Cómo receptiona las orientaciones. etc.

- Hacer cruce con los resultados propuestos en el PII.
- En los resultados también se debe señalar el refuerzo positivo, reconocimiento de una buena práctica, dificultades para internalizar los contenidos, aspectos pendientes, compromisos etc.

**Debe evidenciarse el rol profesional en la intervención.**

Los intervinientes deben visibilizar todas las acciones que realizan, mediante el registro de estas en formulario Registro de intervención (coordinaciones, análisis de casos, actualización y socialización del PII, sesiones fallidas, elaboración de informes etc.).

### **Instrumentos de evaluación, formularios y pautas PPF**

En el contexto de los procesos de licitación PPF 2021, la institución realizó una revisión de su propuesta metodológica, incluyendo la evaluación de las pautas y formularios presentes en anteriores propuestas. Tras ello, y en un afán de acotar técnicamente los procedimientos de aplicación, se resolvió mantener aquellos cuyo producto presentan mayor riqueza de cara al proceso de intervención.

<b>Propuesta metodológica PPF anterior a 2021</b>	<b>Propuesta metodológica PPF 2021</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pauta inicial de evaluación de recursos personales.</li> <li>• Ficha de egreso (F-SGC-048).</li> <li>• Encuesta de satisfacción de usuarios (F-SGC-036).</li> <li>• Plan de intervención individual (F-SGC-031).</li> <li>• Escala de evaluación familiar de Carolina del Norte NCFAS-G+R” (ex ante y ex post).</li> <li>• Pauta guía de integración práctica de pertinencia cultural.</li> <li>• Pauta guía de integración práctica del enfoque de género.</li> <li>• Pauta de co-evaluación de PII.</li> <li>• Fichas he aprendido.</li> <li>• Registro de acuerdos operativos programas PPF.</li> <li>• Ecomapa de co-garantes.</li> <li>• Ficha de derivación.</li> <li>• Registro de comunicación interna (F-SGC-011).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de intervención individual (F-SGC-031).</li> <li>• Carta de compromiso firmada por el NNA (F-SGC-034).</li> <li>• Pauta de evaluación del NNA ex-ante y ex-post.<sup>11</sup></li> <li>• Registro de comunicación interna (F-SGC-011).</li> <li>• Pauta guía de integración práctica del enfoque de género.</li> <li>• Pauta guía de integración práctica de pertinencia cultural.</li> <li>• Ficha de derivación.</li> <li>• Encuesta de satisfacción usuaria (F-SGC-036).</li> <li>• Escala de evaluación familiar de Carolina del Norte NCFAS-G+R” (ex ante y ex post).</li> <li>• Ficha de egreso (F-SGC-048).</li> <li>• Catastro de instituciones u organizaciones (F-SGC-027).</li> </ul>

<sup>11</sup> Al momento de ser elaborada la presente Guía, el instrumento se encontraba en etapa de diseño y construcción.

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Encuesta de intereses de los/as NNA.</li><li>• Plan estratégico de redes co-construido con co-garantes.</li><li>• Encuesta de satisfacción institucional (F-SGC-073).</li><li>• Carta de compromiso firmada por el NNA (F-SGC-034).</li><li>• Catastro de instituciones u organizaciones (F-SGC-027).</li><li>• Registro de lista de espera” (F-SGC- 030).</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Ecomapa de co-garantes.</li><li>• Registro de lista de espera (F-SGC- 030).</li><li>• Encuesta de satisfacción institucional (F-SGC-073).</li></ul> |
|--|---|



DIRECCIÓN DE OPERACIONES SOCIALES  
2022