



REF: APRUEBA ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL MODELO DE INTERVENCIÓN PROGRAMAS DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA EN MALTRATO Y ABUSO SEXUAL GRAVE DE LA LÍNEA DE ACCIÓN INTERVENCIONES AMBULATORIAS DE REPARACIÓN, DEL SERVICIO NACIONAL DE PROTECCION ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA.

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 488

SANTIAGO, 27 JUL 2022

VISTO: Lo dispuesto en los artículos 1, 2, 2 bis, 6 letras a) y e), 7 letras a), b) y d) y 58 de la Ley N°21.302; en la Ley N° 20.032; en el Decreto con Fuerza de Ley N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.880; en el Decreto Supremo N° 19, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y familia y del Ministerio de Hacienda; en la resolución exenta RA 215067/196/2021, de 2021, del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia; en el decreto exento N°03, de 2022, del Ministerio de Desarrollo Social, Subsecretaría de la Niñez; en los artículos 79 y siguientes del D.F.L N° 29, de 2004, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; y en las Resoluciones N°s 7, de 2019 y 16, de 2020, ambas de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que, el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia es un servicio público descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propios, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, cuyo objeto es garantizar la protección especializada de niños, niñas y adolescentes gravemente amenazados o vulnerados en sus derechos, entendida como el diagnóstico especializado, la restitución de los derechos, la reparación del daño producido y la prevención de nuevas vulneraciones. Lo anterior, se realizará asegurando la provisión y ejecución de programas especializados para abordar casos de mediana y alta complejidad.
2. Será responsabilidad del Servicio asegurar el desarrollo de las líneas de acción y la disponibilidad de los programas diversificados y de calidad que deberán satisfacer las diferentes necesidades de intervención de cada niño, niña y adolescente, tales como el diagnóstico clínico especializado y seguimiento de su situación vital y condiciones de su entorno, el fortalecimiento familiar, la restitución del ejercicio de los derechos vulnerados y la reparación de las consecuencias provocadas por dichas vulneraciones, junto con la preparación para la vida independiente, según corresponda. La oferta de programas deberá proveerse a requerimiento del órgano administrativo o judicial competente de manera oportuna y suficiente, resguardando la dignidad humana de todo niño, niña y adolescente, y se prestará de modo sistémico e integral, considerando el contexto de su entorno familiar y comunitario, cualquiera que sea el tipo de familia en que se desenvuelva.
3. Que, el artículo 18 de la Ley N° 21.302, establece que el Servicio desarrollará su objeto a través de las líneas de acción que indica entre ellas, la de intervenciones ambulatorias de reparación. Que, dentro de dicha línea se contempla el modelo de intervención programa de protección especializada en maltrato y abuso sexual grave.



4. Que, el Decreto Supremo N° 19, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y familia y del Ministerio de Hacienda, que aprueba el reglamento de la Ley N°20.032, en su artículo 13 contempla el método de cálculo de la línea de acción de intervenciones ambulatorias de reparación, señalando la forma de cálculo del valor de los aportes financieros del Estado a transferir a los colaboradores acreditados que desarrollen dicha línea de acción.
5. Que, es función del Servicio, conforme al artículo 6 letra e) de la Ley N°21.302, "Elaborar la normativa técnica y administrativa respecto de cada programa de protección especializada, la que deberá ajustarse a los principios y estándares del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia; a los contenidos en la ley N° 20.032, en especial, a los contemplados en su artículo 2 y en las letras a), b) y c) de su artículo 25, y a las estimaciones periódicas de la demanda de oferta programática en cada territorio. Dicha normativa regirá respecto de todos los programas de protección especializada, ya sean ejecutados directamente por el Servicio o por colaboradores acreditados".
6. Que, esta autoridad se encuentra facultada conforme a lo dispuesto en el artículo 7 letra d) de la ley N°21.302, para dictar las resoluciones e instrucciones, tanto generales como específicas, necesarias para el cumplimiento de los objetivos y el buen funcionamiento del Servicio y de los programas de protección especializada, ya sean ejecutados directamente por el Servicio o por colaboradores acreditados.
7. Que, resulta procedente aprobar mediante el presente acto administrativo las Orientaciones Técnicas para el funcionamiento del modelo de intervención programas de protección especializada en maltrato y abuso sexual grave de la línea de acción intervenciones ambulatorias de reparación del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

RESUELVO:

- 1°. **APRUEBENSE** las Orientaciones Técnicas para el funcionamiento del modelo de intervención programas de protección especializada en maltrato y abuso sexual grave de la línea de acción intervenciones ambulatorias de reparación del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

ORIENTACIONES TÉCNICAS

LÍNEA DE ACCIÓN INTERVENCIONES AMBULATORIAS DE REPARACIÓN

MODELO DE INTERVENCIÓN PROGRAMAS DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA EN MALTRATO Y ABUSO SEXUAL GRAVE

JULIO 2022



INDICE

I. Presentación.....4

II. Objetivos y Matriz Lógica.....6

 2.1. Objetivo General.....6

 2.2. Objetivos específicos6

 2.3. Matriz Lógica.....6

III. Orientaciones técnicas específicas9

 3.1. Sujeto de atención9

 3.2. Vías de Ingreso10

 3.3. Cobertura y focalización territorial.....11

 3.4. Criterios generales para considerar en la intervención.....11

 3.5. Criterios metodológicos.....12

 3.6. Orientaciones generales sobre las fases a considerar en la intervención. Fases de la
 intervención.....13

 a) Fase de Evaluación de Ingreso.....13

 b) Diseño de Plan de tratamiento individualizado o PII14

 c) Ejecución del Plan de Intervención Individual14

 d) Egreso y seguimiento15

IV. Sobre el equipo16

 4.1. Criterios generales.....16

 4.2. Gestión de personas17

 4.3. Funciones básicas del equipo20

V. Sobre los recursos Materiales22

VI. Sobre la evaluación:.....23



I. PRESENTACIÓN

El Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y la Adolescencia es el continuador y sucesor legal del Servicio Nacional de Menores a contar del 01 de octubre de 2021, en las materias que resulten de su competencia de conformidad a la ley N° 21.302. En este contexto, y considerando las nuevas líneas de acción contempladas en las leyes N°s 21.302 y 20.032, es que se han adecuando las orientaciones técnicas a los respectivos programas asociados a estas líneas. No obstante, y considerando el período de transición que implica la ejecución de los distintos modelos de intervención, para efectos de una mejor comprensión, en el presente documento se han mantenido los nombres y siglas de las distintas modalidades que aún continúan en ejecución y que fueron licitadas en el SENAME, y que forman actualmente parte de la oferta de protección a cargo de este Servicio. En este sentido, cabe indicar que, los programas de protección especializada que actualmente ejecuta este Servicio se encuentran definidos en el D.S. N° 19, de 2021, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia y del Ministerio de Hacienda.

El presente documento define los lineamientos y requerimientos técnicos para el funcionamiento del modelo de intervención Programa de Protección Especializada en Maltrato y Abuso Sexual Grave, de la línea de acción Intervenciones ambulatorias de reparación.

Los Programas de Protección Especializados en la reparación del daño asociado a maltrato físico y/o psicológico y/o agresión sexual constitutivo de delito, ejercida en contra de un niño, niña y/o adolescente centran su accionar en contribuir a la protección de los derechos de esos niños, niñas y adolescentes, promoviendo su recuperación integral (física, psicológica, social, sexual, emocional) que debe asegurar la interrupción del maltrato y proveer de contextos protectores en el proceso a través de una intervención especializada, de reparación y resignificación de las experiencias abusivas que los niños, niñas y adolescentes han vivido.

Las evidencias acumuladas en el ámbito de proyectos de reparación en maltrato han mostrado la necesidad de ir introduciendo modificaciones en los lineamientos técnicos del Programa dado los contextos jurídicos, en específico la acción de los Tribunales de Familia, las Fiscalías y el propio quehacer de estos proyectos.

Este modelo de intervención se inserta en el nivel de la protección especial de la población infantil y adolescente que se encuentra en situaciones de vulneración de derechos, calificadas como de grave vulneración, y que requiere de un abordaje multidisciplinario que privilegie la integralidad. Especialmente con relación al modo de abordar a cada niño, niña y/o adolescente y a la modalidad de intervención integrativa, lo que implica un alto componente de trabajo en red, con trabajo complementario en lo psicológico, lo social y lo jurídico. Esto dado a la necesaria judicialización de la situación de vulneración de derechos, dado el carácter de delito atribuible al maltrato y a los abusos sexuales graves de los que han sido objeto, lo que como según la experiencia acumulada, también tienen un efecto reparatorio en el proceso de resignificación de los abusos vividos.

El maltrato infantil se define¹ como acción, omisión o trato negligente, no accidental, que priva al niño(a) de sus derechos y su bienestar, que amenaza y/o interfiere su ordenado desarrollo físico, psíquico o social y cuyos autores pueden ser personas, instituciones o la propia sociedad.

El maltrato no es un hecho aislado, sino que es un proceso que viene determinado por la interacción de múltiples factores. En muchos casos esa interacción dará lugar a uno o más tipos de maltrato, por lo que no podemos considerar el abuso sexual infantil como un fenómeno ajeno al resto de tipologías. Dentro del concepto “maltrato infantil” se establecen algunas categorías de maltrato

¹Para la operacionalización de las tipologías de maltrato se puede ocupar aquellas utilizadas por Save The Children, Arraubarrena y de Paúl, “National Center of Child Abuse and Neglect” y el Grupo de actividades preventivas de la Asociación Española de Pediatría de Atención Primaria (Aepap-Previnfad).



que, en función de diferentes variables pueden categorizarse como maltrato físico, maltrato psicológico y/o agresiones de carácter sexual.

La implementación y funcionamiento de estos programas se cumplirá de acuerdo con lo estipulado en la ley N° 21.302, que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y modifica normas legales que indica y la ley N° 20.032, que regula el régimen de aportes financieros del Estado a los colaboradores acreditados, y sus respectivos reglamentos.

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 2 de la ley N° 20.032, la acción del Servicio y sus colaboradores acreditados se sujetará a los siguientes principios:

“1) El respeto, la promoción, la reparación y la protección de los derechos humanos de las personas menores de dieciocho años contenidos en la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño, los demás tratados internacionales en la materia ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, y las leyes dictadas conforme a ellos, asegurando las condiciones que otorguen el necesario bienestar biopsicosocial, así como la efectividad de sus derechos y las condiciones ambientales y oportunidades que los niños, niñas y adolescentes requieren según su etapa de desarrollo, mediante una intervención oportuna y de calidad.

2) La promoción de la integración familiar, escolar y comunitaria del niño, niña o adolescente y su participación social.

3) La profundización de la alianza entre las organizaciones de la sociedad civil, gubernamentales, regionales y municipales, en el diseño, ejecución y evaluación de las políticas públicas dirigidas a la niñez y a la adolescencia.

4) La transparencia, eficiencia, eficacia e idónea administración de los recursos que conforman el régimen de aportes financieros del Estado, establecido en la presente ley, a los colaboradores acreditados por parte del Servicio, en su destinación a la atención de los niños, niñas y adolescentes. Para ello, el Servicio deberá fiscalizar y supervigilar la ejecución de las diversas líneas de acción que desarrollen los colaboradores acreditados en los ámbitos técnicos y financieros y en otros que resulten relevantes para su adecuado desempeño. Las funciones de fiscalización y supervigilancia se encontrarán separadas.

5) La probidad en el ejercicio de las funciones que ejecutan. Todo directivo, profesional y persona que se desempeñe en organismos colaboradores deberá observar una conducta intachable y un desempeño honesto y leal de sus funciones con preeminencia del interés general sobre el particular.

Los recursos públicos que se reciban por concepto de subvención deberán ser depositados y administrados en la forma que determine el reglamento.

6) Responsabilidad en el ejercicio del rol público que desarrollan. Las personas jurídicas que se desempeñen como organismos colaboradores del Estado serán civilmente responsables por los daños, judicialmente determinados, que se hayan ocasionado a raíz de vulneraciones graves de los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes causados tanto por hechos propios como de sus dependientes, salvo que pruebe haber empleado esmerada diligencia para evitarlas. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad civil que por los mismos hechos pueda corresponderle a la persona natural que ejecutó los hechos.

Lo dispuesto en el párrafo anterior será igualmente aplicable a las personas naturales que se desempeñen como colaboradores acreditados.

Sin perjuicio de ello, el Estado velará por el acceso oportuno y preferente a los servicios sanitarios y de rehabilitación de la salud disponibles en el Estado, para los niños revictimizados dentro del sistema nacional de protección.

7) El trato digno evitando la discriminación y la estigmatización de los sujetos de atención y de su familia. Deberán recibir en todo momento y en todo medio el trato digno que corresponda a toda



persona humana. Particular cuidado se deberá tener en las medidas, informes o resoluciones que produzcan efecto en las decisiones de separación familiar.

8) Objetividad, calidad, idoneidad y especialización del trabajo, que se realizará de acuerdo a las disciplinas que corresponda. Las orientaciones técnicas a las que se refiere el reglamento de esta ley establecerán, a lo menos, los requisitos, prestaciones mínimas y plazos que deberán cumplir tanto el Servicio como los colaboradores acreditados para asegurar el cumplimiento de este principio.

9) Participación e información en cada etapa de la intervención. Se informará y se tendrá en cuenta la opinión del niño, niña y adolescente respecto a los procesos de intervención que le atañen, en función de su edad y madurez.

II. OBJETIVOS Y MATRIZ LÓGICA

2.1. Objetivo General

Contribuir al proceso reparatorio² del niño, niña o adolescente que ha sufrido maltrato físico o psicológico³ grave, constitutivo de delito, y/o agresión sexual infantil.

2.2. Objetivos específicos

- Interrumpir la situación de maltrato y/o abuso, constitutivo de delito, mediante la activación de mecanismos judiciales requeridos para resolver la situación legal de niño/a y facilitar el acceso a la red de justicia.
- Favorecer el proceso de resignificación⁴ de la experiencia de maltrato o abuso en el niño, niña o adolescente y el adulto responsable.
- Fortalecer los recursos familiares y sociales para el bienestar psicológico y social del niño, niña o adolescente, víctima de maltrato y abusos.

2.3. Matriz Lógica

Objetivo General	Indicadores	Metas	Medios de verificación	Resultados Esperados
------------------	-------------	-------	------------------------	----------------------

² Por reparación estamos entendiendo la resignificación del daño asociado a la experiencia de maltrato grave o agresión sexual.

³ El maltrato psicológico sólo es constitutivo de delito en el contexto de Violencia Intrafamiliar (VIF), como se define en la Ley Nº 20.066 Ley de violencia intrafamiliar. Artículo 5 (definición de VIF) y artículo 14 (delito de maltrato habitual).



Contribuir a garantizar la protección y el proceso reparatorio de niños, niñas y/o adolescentes que han sufrido maltrato físico o psicológico grave, constitutivo de delito, y/o agresión sexual infantil, buscando la disminución de la sintomatología a nivel físico, emocional y conductual, para el pleno ejercicio de sus derechos y desarrollo integral.	Indicador de Eficacia Porcentaje de niños, niñas y adolescentes egresados por cumplimiento del PII, en el año t (Número de niños, niñas y adolescentes egresados por cumplimiento del PII/Número de niño niñas y adolescentes egresados en el año t)*100	80%	SIS Mejor Niñez	El 80% de niños, niñas y adolescentes egresados por cumplimientos del PII en el año t.
	Indicador de Eficacia Porcentaje de niños, niñas y adolescentes egresados por causales asociadas a la intervención de PRM no reingresan en un período de 12 y/o 24 meses (según sean proyectos nuevos o de continuidad) a proyectos de la misma línea, respecto del total de NNA egresados en los mismos períodos. (Número de niños (as) y adolescentes egresados por cumplimiento del PII/Número de niño (a)s y adolescentes egresados) *100	80%	SIS Mejor y Niñez	El 80% de niños, niñas y adolescentes egresados por causales asociadas a la intervención de PRM no reingresan en un período de 12 y/o 24 meses (según sean proyectos nuevos o de continuidad) a proyectos de la misma línea, respecto del total de NNA egresados en los mismos períodos.
	Indicador de calidad Porcentaje de niños, niñas o adolescentes o familias que califican de positiva o buena la atención recibida por el programa. (Número de niño (a)s y adolescentes y/o familias atendidas que califican la atención de buena/número de niño(a)s y adolescentes y/o familias atendidas)*100	80%	Encuesta de satisfacción de usuarios/as	El 80% de niños, niñas o adolescentes o familias que califican de positiva o buena la atención recibida or el programa.



Objetivos específicos	Indicadores	Metas	Medios de verificación	Resultados esperados
Interrumpir la situación de maltrato y/o abuso constitutivo de delito, mediante la activación de mecanismos judiciales requeridos para resolver la situación legal del niño/a y facilitar el acceso a la red de justicia.	<p>Indicador de Eficacia</p> <p>Porcentaje de niños, niñas y adolescentes en los que se logra la interrupción de maltrato y/o abuso sexual en los casos egresados respecto del total de niños, niñas y adolescentes egresados del proyecto.</p> <p>(Número de niños niñas y adolescentes egresados en que se interrumpe el maltrato y/o abuso sexual/ total de niños, niñas y adolescentes egresados del proyecto) *100</p>	90%	Base de datos SIS Mejor Niñez	El 90% de niños, niñas y adolescentes logra la interrupción de maltrato y/o abuso sexual en los casos egresados respecto del total de niños, niñas y adolescentes egresados del proyecto.
Favorecer el proceso de Resignificación de la experiencia de maltrato o abuso en el niño, niña o adolescente y adulto/a responsable.	<p>Indicador de eficacia</p> <p>Porcentaje de niños, niñas y adolescentes egresados que disminuyen sintomatología presentada ex ante en la evaluación ex post</p> <p>(Número de niños niñas y adolescentes egresados que disminuyen sintomatología / total de niños, niñas y egresados del proyecto)*100</p>	70%	Evaluación del niño, niña o adolescente ex ante y ex post SIS Mejor Niñez	El 70% de niños, niñas y adolescentes egresados disminuyen sintomatología presentada ex ante en la evaluación ex post



	Indicador de Eficacia			
Fortalecer los recursos familiares y sociales para el bienestar psicológico y social del niño, niña o adolescente, víctima de maltrato y abusos.	Porcentaje de niños, niñas y adolescentes en los que se logra que los adultos responsables desarrollen y fortalezcan pautas relacionales protectoras respecto del total de niños, niñas y adolescentes ingresados al proyecto. (Número de niños, niñas y adolescentes egresados por cumplimiento del PII/ Número de niños, niñas y adolescentes egresados) *100	70%	Evaluación de adulto responsable ex ante y ex post SIS Mejor Niñez	El 70% de niños, niñas y adolescentes logra que los adultos responsables desarrollen y fortalezcan pautas relacionales protectoras respecto del total de niños, niñas y adolescentes ingresados al proyecto.

Respecto de la **duración** de la intervención, se debe considerar que los procesos podrían implicar hasta 12 meses de intervención, si existe adulto responsable, y hasta 24 meses, si no existiera adulto responsable. En cualquier caso, estos períodos estarán sujetos a las características y evolución de los procesos reparatorios de niños, niñas y adolescentes y los/as adultos protectores involucrados en la intervención. De modo que el diseño de los Planes de intervención que implican a niños, niñas y adolescentes y a sus adultos protectores, tenga objetivos intermedios y finales, que se ajusten a estos períodos y a los resultados esperados.

Se debe considerar, asimismo, en caso de interrupción de procesos de intervención que debe informarse a las autoridades y/o Tribunales competentes y debe cautelarse el resguardo, en todo momento, de los derechos de protección de ese niño, niña y/o adolescente.

III. ORIENTACIONES TÉCNICAS ESPECÍFICAS

3.1. Sujeto de atención

La intervención de los programas de protección especializada en maltrato y abuso sexual grave está dirigida a todos los niños, niñas y adolescentes menores de 18 años, que han sufrido maltrato físico o psicológico grave y/o agresión sexual, situación que además califica, en términos judiciales, como un hecho constitutivo de delito.

Agresión sexual, en cualquiera de sus formas, de niños, niñas y adolescentes. Incluyen la violación, el estupro, el abuso sexual (propio, impropio y/o agravado), sodomía, exposición a niños/as a actos de significación sexual, y pornografía infantil.



Maltrato físico grave sufrido por niños, niñas y adolescentes. Se incluyen aquí a todos los niños, niñas o adolescentes que ven comprometida su integridad física y psicológica a causa del ejercicio de violencia extrema.

Los criterios médicos- legales, al respecto consideran:

- **Lesiones graves:** Todas aquellas que causan en el niño/a o adolescente enfermedad o incapacidad de 31 días o más de duración.
- **Lesiones menos graves:** Aquellas en que la enfermedad o incapacidad sea de más de 15 días y menos de 31, considerando además la calidad de las personas y las circunstancias del hecho.
- **Maltrato Psicológico:** El maltrato psicológico sólo es constitutivo de delito en el contexto de violencia intrafamiliar (VIF), como se define en la Ley N° 20.066 que establece la ley de violencia intrafamiliar, artículo 5 (definición de VIF) y artículo 14 (delito de maltrato habitual). Se excluyen como sujeto de atención, aquellos correspondiente a Testigo de Violencia Intrafamiliar por ser de mediana complejidad, recayendo su abordaje en otro tipo de programas.

Cabe agregar que, la ley N°21.013, que tipifica un nuevo delito de maltrato y aumenta la protección de personas en situación especial, en el artículo primero, N°5, incorporó al Código Penal, en el Título VIII, el párrafo 3 bis, que regula el “Maltrato a menores de dieciocho años de edad, adultos mayores o personas en situación de discapacidad”, estableciéndose en los artículos 403 bis y 403 ter del citado Código, entre otros, los delitos de maltrato corporal relevante y el trato degradante que menoscabe gravemente la dignidad de niños, niñas y adolescentes, respectivamente, y en ese entendido, los organismos colaboradores acreditados se encuentran en la obligación de denunciar ante la autoridad competente los hechos tipificados en dichas disposiciones, cuando las eventuales víctimas fueran niños, niñas o adolescentes menores de 18 años de edad que se encuentren bajo su cuidado.

Resulta importante destacar que, aun siendo el sujeto de atención aquellos niños, niñas y/o adolescentes que han sido víctimas de maltrato constitutivo de delito y/o agresión sexual, esto no implica que las intervenciones deban ser realizadas completa y exclusivamente con los niños/as. Puede ocurrir que sean aquellos adultos significativos o pares (por ejemplo, padre, madre o hermanos) sobre quienes deba ampliarse la intervención, siempre en la perspectiva de la reparación del daño en el niño/a, o como plantean nuevas aproximaciones, superación de las situaciones abusivas, así como de la activación de recursos de protección en la familia o la comunidad.

El levantamiento de buenas prácticas de trabajo colaborativo entre Residencias y Programas de Protección Especializados ha hecho evidente las necesidades de potenciar la complementariedad de planes de intervención para niños, niñas y adolescentes que se encuentren en modalidades Residenciales. Esta complementariedad está dada en el compartir objetivos comunes de intervención que facilita el desarrollo de procesos en co – intervención con otros.

3.2. Vías de Ingreso ⁵

Cabe señalar en este respecto que todo niño, niña o adolescente que haya sido víctima de maltrato constitutivo de delito o agresión sexual debe ser ingresado al proyecto, cuente o no con los informes periciales correspondientes. Ello responde al principio de resguardar el interés superior del niño, niña o adolescente que ha sido gravemente vulnerado en sus derechos, otorgando una atención expedita.

⁵ De acuerdo a los artículos 2 bis, 8 letra t) y 19 de la ley N° 21.302, cuando el tribunal o la Oficina Local de la Niñez (en la medida que dicho organismo se encuentre implementado) derive al programa de protección especializada, el Director Regional respectivo deberá asignar el cupo en el programa que corresponda.



De acuerdo a lo anterior, la solicitud de ingreso al Programa debe ser por derivación formal realizada por los siguientes organismos:

- a) Por derivación del Tribunal de Familia respectivo, que es el órgano judicial competente para conocer de las medidas proteccionales a que se refieren las letras c) y d) del artículo 71 y artículo 80 bis, ambos de la ley N° 19.968.
- b) Por derivación de Oficinas Locales de la Niñez respectivas (en la medida que dichos organismos se encuentren implementados).
- c) Por derivación del Ministerio Público o Fiscalía. Este caso sólo procederá en la medida que dicho organismo remita los antecedentes al Tribunal de Familia respectivo, a fin de que éste último dicte la resolución correspondiente, por cuanto, es el órgano judicial competente para conocer de las medidas proteccionales a que se refieren las letras c) y d) del artículo 71 y artículo 80 bis, ambos de la ley N° 19.968.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de existir medidas proteccionales decretadas por el Tribunal de Familia respectivo de conformidad a las letras c) y d) del artículo 71 y artículo 80 bis, ambos de la ley N° 19.968, que ordenen la atención inmediata y sin más trámite a niños, niñas o adolescentes que sean sujeto de protección del Servicio, no obstante se supera el número de plazas inicialmente contempladas en el convenio, el organismo colaborador deberá adoptar las gestiones necesarias para que se otorgue la atención en el más breve plazo de conformidad a la normativa vigente y las instrucciones dictas por el Servicio, considerando lo dispuesto en el artículo 12 de la ley N° 20.032 en relación con el artículo 19 de la ley N° 21.302.

3.3. Cobertura y focalización territorial

El proyecto realizará atención especializada a niños, niñas o adolescentes que se ajusten al perfil del sujeto de atención y deberá instalarse en el territorio que se indicará en el anexo respectivo del proceso concursal que se elabore para esos efectos por el Servicio, donde se detallará la cobertura y focalización territorial requerida acorde a las necesidades de la oferta programática licitada.

No obstante, lo anterior, si existieren razones de caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditadas, dada la situación y/o dispersión geográfica en algunas regiones, podrían incluirse excepcionalmente atenciones para niños, niñas y adolescentes, debiendo informar a las autoridades del Servicio y a los Tribunales correspondientes, a fin de adoptar las acciones procedentes.

A los aspectos ya considerados en la localización, es necesario agregar que el proyecto contemple lo siguiente:

- Que el proyecto esté ubicado en un territorio de fácil acceso para usuarios/as y congruente con la necesidad de reparación.
- Que cuente con accesibilidad a los servicios necesarios para los niños, niñas y adolescentes que atiende. Para ello, el programa debe considerar en su ubicación, la proximidad de servicios sociales como educación, salud, policías, recreación u otros requeridos.

3.4. Criterios generales para considerar en la intervención

Toda intervención de los proyectos especializados se basará en el Interés Superior del niño- contenido en la Convención sobre los Derechos del Niño- protegiendo y resguardando, a cabalidad, sus derechos, durante todo el proceso de intervención.

La intervención que tiene como foco al niño, niña y/o adolescente y sus necesidades, en todo el proceso y en la toma de decisiones, debe considerar asimismo, elementos específicos y diferenciados para la intervención en maltrato físico y psicológico grave y agresiones sexuales, en consideración a edad y sexo del niño/a, la cronicidad y gravedad de la violencia, fase alcanzada del abuso, grado de daño, quién es el agresor/a, presencia o no de figura adulta significativa, motivación



o no de asistencia a terapia. Con esto, los elementos de profundización diagnóstica, los objetivos y estrategias del tratamiento tendrán características, tiempos y abordajes diferentes, centrados en cada niño, niña o adolescente.

Otro criterio de la intervención implica la activación de diversos mecanismos orientados a resolver la situación legal del niño, niña o adolescente y facilitar el acceso a la red de protección judicial. La óptica de circuitos de protección y/o articulación de las estrategias de distintos operadores son cruciales para intervenciones más pertinentes y eficaces.

La praxis de los equipos especializados en estas problemáticas ha ido relevando que las estrategias de intervención deben incorporar acciones que incluyan a los/as adultos protectores, de modo que sus inclusiones en distintas iniciativas les brinden apoyo a las familias o a los adultos protectores, incluidos talleres, de modo que éstos adquieran o vuelvan a asumir las funciones de cuidado y protección de sus hijos/as, asegurando la integridad física y psicológica de éstos/as.

Desde la óptica de los recursos se ha ido haciendo visible el efecto positivo que en los procesos de intervenciones tienen también en los niños, niñas y adolescentes, respecto de valorar los recursos y el aporte del grupo familiar del niño/a y de los miembros significativos de la comunidad, en la búsqueda de soluciones que permitan colaborar en la restitución de derechos respecto del maltrato y/o abusos sexuales y en la construcción de contextos protectores para el niño, niña o adolescente, en el mediano y largo plazo.

Se espera, asimismo, que a lo largo de todo el proceso se entregue información pertinente al niño, niña o adolescentes y a sus adultos protectores acerca del proceso de intervención del proyecto (tiempos, etapas, procedimientos; así como el proceso judicial que enfrentará el niño(a) y los adultos como familia. Este criterio se funda, en hallazgos en distintos proyectos sobre el impacto positivo, de mantener informada adecuada y permanentemente a usuarios(as) de programas y sus adultos significativos del proceso en curso como otro aspecto reparador de las intervenciones. Que se sustenta entre otros derechos, el derecho a ser escuchado, a la participación en los procesos interventivos, de acuerdo con características y edades del niño, niña o adolescente.

3.5. Criterios metodológicos

Como ya se ha ido haciendo explícito, se propone una metodología de atención ambulatoria, que considere el contexto social y cultural incluidas las cosmovisiones que puedan tener, del niño, niña o adolescente, que facilite su plena participación y la de su familia, lo que incluye a su familia extensa o adultos protectores, durante el proceso de intervención, respetando sus derechos. Lo anterior no invalida la urgencia de otorgar respuesta a un niño, niña o adolescente víctima de maltrato o abuso sexual que se encuentra ingresado a algún sistema residencial.

Asimismo, el equipo debe contar con un adecuado sistema de registro y evaluación de cada una de las estrategias de intervención desarrolladas tanto en la etapa de diseño de esta como en su desarrollo general. Es necesario evaluar la motivación presente o no de la familia y/o adulto responsable en el proceso, así como la credibilidad o no de la situación diagnosticada en cada caso atendido. Al abordar el tema de la credibilidad del adulto significativo, cobra relevancia el compromiso de este en lo relatado por el niño, niña o adolescente y a los antecedentes que fundaron la derivación a un centro especializado en la reparación del daño asociado a la victimización. La motivación, del niño, niña y/o adolescente, a ser evaluada por el equipo al momento de iniciar el proceso, facilitará la toma de decisiones, y ayudará a definir con quiénes se contemplan trabajar.



3.6. Orientaciones generales sobre las fases a considerar en la intervención. Fases de la intervención

El proceso de intervención especializada en maltrato físico y psicológico, constitutivo de delito, y agresión sexual infantil, considera a lo menos cinco fases, cada una de ellas con sus respectivas actividades, definición de indicadores y desarrollo de metodologías innovadoras que permitan asegurar atenciones de calidad. Desde el enfoque cíclico, se puede integrar el establecimiento de objetivos intermedios que aporten al objetivo general del proceso interventivo.

Estas son:

a) Fase de Evaluación de Ingreso

Tiene la finalidad de evaluar si los antecedentes presentados del niño, niña o adolescente dan cuenta de la existencia del ejercicio de maltrato físico o psicológico grave y/o agresión sexual y la pertinencia de adoptar medidas de urgencia en pro del resguardo de los derechos de protección especial. Relevante contar con el máximo de antecedentes, de modo que esta fase sea de profundización diagnóstica.

Esta fase implica, varios momentos importantes:

- i) Evaluación de la existencia del tipo de maltrato infantil y/o abuso sexual ejercido en contra de un niño/a o adolescente, por medio del trabajo de coordinación con las fuentes de derivación.
- ii) Revisión de antecedentes, en coordinación con Fiscalía correspondiente, con la finalidad de implementar un plan de intervención de acuerdo con la realidad de la víctima, formalización del ingreso al Centro especializado en caso de verificar daño asociado a victimización a Tribunal de Familia competente.
- iii) Coordinación con proyecto de diagnóstico, en caso de que el niño/a cuente con la labor pericial realizada, con el fin de recabar antecedentes en el ámbito de existencia o no de adulto significativo, con capacidad protectora y demás antecedentes (situación escolar, situación de salud, entre otras).
- iv) Elaboración de informe técnico que señale el tipo de victimización presentada. Este informe debe ser realizado por el proyecto, sea éste solicitado o no por las instancias judiciales, en un plazo no mayor a los 3 meses desde el ingreso del niño/a al proyecto.

Evaluar la pertinencia de realizar las acciones necesarias, ante Tribunales de Justicia, con el propósito de presentar las medidas cautelares y/o proteccionales necesarias, entre las cuales cabe la posibilidad de que un profesional, de preferencia abogado/a, sea nombrado curador ad litem.

En la tarea de interrumpir la situación de maltrato, constitutiva de delito, el programa debe agotar todas las medidas que sean necesarias tanto para garantizar su protección como para impedir una doble victimización. Siendo una de las primeras y fundamentales medidas a adoptar es la realización de acciones que permitan proteger al niño, niña y/o adolescente de el o los/as agresores/as.

El abogado/a del proyecto o de otra instancia del circuito proteccional, debe intervenir en los procesos, cuando corresponda, con dos objetivos centrales: agotar las herramientas jurídicas para garantizar la efectiva protección respecto de los actos de maltrato y/o abuso sexual hacia el niño/a y/o adolescente víctima y para contribuir a garantizar el derecho de igualdad ante la ley.

La coordinación y comunicación entre el/los profesionales y el Fiscal debe ser fluida y permanente, intentando formalizar las solicitudes y/o con registro de correos electrónicos enviados a fiscalías correspondientes.

En este contexto, la profundización diagnóstica que se puede realizar tiene el objetivo de profundizar en la información con la que se cuenta para la toma de decisiones y la construcción



del plan de tratamiento individualizado. La obtención de la información inicial surge de los antecedentes del caso, siendo tal vez necesario evaluar la pertinencia de profundizar un diagnóstico con técnicas definidas, evaluación clínica del niño/a y la recolección y análisis del tipo de dinámica familiar, hipótesis de quién sería la figura agresora, recolección de datos pertinentes para el abordaje de cada caso. Las evaluaciones realizadas permitirán realizar una ponderación inicial del daño que presenta la víctima, elaborar una hipótesis orientada a comprender y tener un entendimiento global de la situación de grave vulneración y un conocimiento más profundo de la violencia ejercida en contra del niño/a, sus recursos familiares y contexto en el que se gestó la violencia. Otro elemento relevante en esta fase es la elaboración de informes de daño que den respuesta a los requerimientos de los tribunales o fiscalías.

b) Diseño de Plan de tratamiento individualizado o PII

Corresponde a la serie planificada de acciones a seguir según los objetivos de intervención propuestos para cada niño/a o adolescente y su familia o sus adultos protectores. En esta fase cobra especial relevancia la experticia profesional, la creatividad y flexibilidad del equipo, la capacidad de planificación y organización estratégica. Para la elaboración del PII es fundamental contar con la claridad y evaluación técnica adecuada de la violencia ejercida, definición de existencia o no de figuras protectoras dentro del ámbito familiar, definición de actores claves de apoyo a las intervenciones (redes intersectoriales). El diseño del plan de tratamiento busca responder a las necesidades del niño, niña y/o adolescente que ha estado expuesto a la situación traumática. El enfoque de dicho diseño debe contemplar una mirada integral, visualizando recursos y obstaculizadores del proceso, requerimientos de apoyo a la intervención, de tipo intersectorial.

c) Ejecución del Plan de Intervención Individual

Esta fase consiste principalmente en la ejecución del PII, que expresa también los elementos de protección, resignificación y promoción de recursos protectores transversal a cada una de las fases. Comprende, en este sentido, el acceso rápido y oportuno a los recursos familiares, comunitarios e institucionales, la conservación o activación de los mecanismos judiciales orientados a la protección del niño/a, ya sea a través de la vía penal, proteccional y/o de alguno de los procedimientos destinados a contribuir el derecho de igualdad ante la Ley de cada una de las víctimas. Es importante destacar que la activación de este mecanismo es transversal y necesaria en cualquier etapa del proceso, con el fin de evitar que se mantenga la situación de vulneración y/o se transforme en un riesgo vital para el niño/a. En esta fase se reevaluará el diagnóstico inicial consignado en el plan de tratamiento individual. Cabe señalar que el proceso de retractación se desarrolla con mayor frecuencia en aquellos casos que no se perciben parte del proceso, que se perciben no protegidos y/o triangulados entre quien es la figura agresora, la crisis familiar surgida post revelación y todas las acciones que se deben realizar en el ámbito penal.

Las prácticas de los equipos han ido levantando la necesaria articulación de Planes de intervención individuales que integren las miradas interdisciplinarias en esos diseños, de modo que todos los integrantes del Centro aportan, de acuerdo con sus ámbitos de atención/ intervención a la ejecución de los PII.

El apoyo e intervención social de los proyectos debe estar orientado principalmente a que la familia o adultos protectores, pueda acceder rápida y oportunamente a los recursos institucionales y comunitarios para satisfacer sus necesidades y mejorar su bienestar, y principalmente, del niño/a o adolescente. En esta tarea los/as trabajadores/as sociales, pueden realizar diagnósticos familiares, evaluando riesgos y capacidades protectoras de los referentes familiares. También es posible que intervengan sobre la dinámica relacional de la familia, en coordinación con psicólogas/os. Es competencia de esta disciplina incorporar elementos culturales, étnicos, históricos presentes en cada familia, que han contribuido a instalar la violencia, como las dificultades para interrumpirla. Es



asimismo importante utilizar la práctica en red y la intervención en red. Se espera que el/la trabajador/a social sea un articulador/a de las redes locales que cada familia pudiese requerir, estableciendo relaciones concretas con actores estratégicos de los diversos sectores (salud, vivienda, trabajo, educación, entre otros) en conformidad a las necesidades del niño, niña y/o adolescente.

El apoyo e intervención psicológica al niño/a o adolescente y las familias debe estar presente durante todo el proceso de intervención, el que debe ser considerado en todos los casos, se requiera o no de medidas de protección inmediatas, el que puede llevarse a cabo a través de las siguientes herramientas: intervención en crisis, psicoterapia y terapia de grupo, fomentando el buen trato al interior de la familia de la víctima.

En la intervención en crisis, el/la psicólogo/a debe utilizar las herramientas clínicas que permitan evaluar la funcionalidad de la crisis para reevaluar estrategias de abordaje a seguir. En esta fase y situación se requiere fortalecer un contexto de protección que permita que las víctimas no se perciban o sean expuestas a nuevas situaciones de vulneración, retractación y/o de re-traumatización.

En relación con la psicoterapia, este proceso debe ser llevado por profesionales con formación en terapia y que participen en procesos permanentes de capacitación en la atención del maltrato y abuso sexual infantil. La psicoterapia por sus características, requieren de un tiempo y oportunidades adecuadas, en el sentido de que no debe activarse en momentos de crisis emocionales o intensas y precisa la estabilización relativa de la situación de maltrato, como también necesita de un encuadre capaz de contener y orientar los procesos que se generan, en términos de tiempo disponible para la intervención, la frecuencia de las sesiones, la realización de un contrato terapéutico, privacidad y otras condiciones definidas por el/la profesional.

En general, se espera que cada caso ingresado cuente con, al menos, una sesión semanal, cuya duración dependerá de la fase de intervención, edad y recursos, intereses del niño, niña y/o adolescente. Las conversaciones terapéuticas y demás herramientas terapéuticas, incluidas técnicas nuevas, como las terapias corporales, o terapias complementarias, utilizadas deben adecuarse efectivamente al niño, niña o adolescente que esté en proceso de resignificación de las experiencias de abuso y/o maltrato.

El logro del proceso de resignificación debe estar asociado a la etapa evolutiva de cada caso atendido, considerando género, etnia, figura del agresor/a, repercusión familiar y respuesta inmediata frente a la crisis.

De igual modo, frente a un eventual juicio oral, por los hechos delictivos denunciados e investigados por Fiscalía del cual el niño, niña o adolescente ha sido víctima, los profesionales tratante debe ser capaz de generar las condiciones para que ellos/as afronten esta situación de la mejor manera posible, sin que ello signifique un retroceso en su proceso terapéutico.

Como parte del trabajo de los equipos puede considerarse intervenciones con adultos protectores, que potencien el foco del diseño del Plan centrado en los niños, niñas y adolescentes. De todo el proceso de intervención se excluye a la figura del agresor, quien no podrá recibir atención desde esta modalidad.

d) Egreso y seguimiento

Esta fase es considerada como un proceso de progresiva autonomía del niño/a y/o adolescente y la familia respecto del proyecto especializado y depende del logro de los objetivos planteados en el PII. La valoración del egreso surge a partir de los logros obtenidos, en donde se encuentra - al menos - garantizado el derecho de protección, así como acceso a servicios de protección social, ello como



parte del proceso interventivo logrado integralmente. El seguimiento consiste en la determinación de los cambios una vez que el/la niño/a y/o adolescente ha egresado del proyecto.

El proceso de seguimiento deberá considerarse como parte del proceso de intervención, previo al egreso formal del proyecto. La finalidad del seguimiento es asegurar los logros alcanzados en el proceso de intervención con anterioridad a la formalización del cierre del proceso y consiguiente egreso del niño del proyecto. El periodo máximo de seguimiento podrá ser de 6 meses; sin embargo, podrá ser menor en aquellos casos en que la seguridad de los logros alcanzados se observe con antelación.

Se estima pertinente que el/la director/a del proyecto, sea el/la profesional responsable de apoyar la ponderación de un egreso, ello tanto con la finalidad de evaluar las condiciones en las cuales el niño, niña y/o adolescente egresa como también facilita la evaluación del desempeño de sus profesionales.

El proceso de “alta terapéutica”, no necesariamente complementaria a la consecución de logros de la intervención social, es otro aspecto del proceso reparatorio que debe ser trabajado con el niño, niña o adolescente, explicitando, la posibilidad de contar con el apoyo del proyecto, una vez egresado del mismo, como parte de la red de protección.

Tanto para el egreso, como el seguimiento, el equipo diseñará un plan específico de acciones, de acuerdo con las particularidades de cada caso, y elaborará un informe de egreso ante el tribunal competente, siendo esta instancia quien define el egreso formal. No obstante, es el equipo el que diseña las acciones de seguimiento y egreso, acotado en el tiempo de cada niño, niña o adolescente con el que se intervino.

Cabe señalar, que en la medida en que sea implementada la modalidad de intervención Programa de Protección Especializada en Maltrato y Abuso Sexual Grave, las fases de intervención deberán ajustarse, a las nuevas disposiciones técnicas del Servicio.

IV. SOBRE EL EQUIPO

4.1. Criterios generales

El Programa de Protección Especializada en Maltrato y Abuso Sexual Grave, de la línea de acción Intervenciones ambulatorias de reparación se sustenta con aportes financieros del Estado de conformidad a lo establecido en la ley N° 20.032.

En este contexto el organismo colaborador deberá asegurar que el porcentaje máximo de recursos financieros esté dirigido al recurso humano de intervención directa, con lo que asegura la existencia de adecuadas capacidades técnicas y minimiza la rotación de estos equipos.

Los profesionales y técnicos deben ser seleccionados de modo de cautelar su idoneidad para el trabajo de intervención, entre otras, debe realizarse evaluación psicológica en el proceso de selección de integrantes del equipo.

Un aspecto necesario de considerar, debido a que es vital para el desarrollo del equipo y para la calidad en la atención, es la capacidad de tomar decisiones técnicas en conjunto. El elemento fundamental que debe orientar este proceso es la responsabilidad ética de desarrollar este tipo de intervención, potenciar acciones dentro de un enfoque de derechos, creatividad individual asociada a una dinámica colectiva, con el objetivo de generar un espacio de discusión y actualización técnica que facilite y oriente las decisiones e intervenciones, en resguardo de la calidad de la atención y por tanto de la seguridad y bienestar de la víctima.



Conjuntamente, se releva la necesidad de que las instituciones protejan los recursos profesionales mediante acciones de cuidado del equipo, así como la potencien la capacidad de los propios profesionales de cuidarse a sí mismos, especialmente por las altas demandas emocionales que implica realizar intervenciones con niños, niñas y adolescentes abusados, el elemento de contingencia permanente con los/as usuarios/as del proyecto, los contextos de precariedad en que ellos/as se desenvuelven y la escasez actual de servicios para atenderlos en todas su problemáticas, lo que sobrecarga a los equipos profesionales de mayores exigencias personales y profesionales.

Un buen diseño de proyecto debe contemplar ambos aspectos, la experticia y protección del equipo, previniendo la aparición del síndrome del estrés laboral crónico. El cuidado de los equipos debe ser parte del proyecto de funcionamiento del programa.

4.2. Gestión de personas

Se asume en las presentes orientaciones técnicas la relevancia de la Gestión de las personas, enfoque que tiene que ver con el desarrollo y con la importancia de cada persona para la organización, sus valores, comportamientos y su alineación con la misión del Servicio.

En la gestión de personas, el organismo colaborador deberá atenerse a los principios señalados en el artículo 2 de la ley N° 20.032, en los numerales que se indican a continuación:

5) "La probidad en el ejercicio de las funciones que ejecutan. Todo directivo, profesional y persona que se desempeñe en organismos colaboradores deberá observar una conducta intachable y un desempeño honesto y leal de sus funciones con preeminencia del interés general sobre el particular.

6) Responsabilidad en el ejercicio del rol público que desarrollan. Las personas jurídicas que se desempeñen como organismos colaboradores del Estado serán civilmente responsables por los daños, judicialmente determinados, que se hayan ocasionado a raíz de vulneraciones graves de los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes causados tanto por hechos propios como de sus dependientes, salvo que pruebe haber empleado esmerada diligencia para evitarlas. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad civil que por los mismos hechos pueda corresponderle a la persona natural que ejecutó los hechos. Lo dispuesto en el párrafo anterior será igualmente aplicable a las personas naturales que se desempeñen como colaboradores acreditados".

8) Objetividad, calidad, idoneidad y especialización del trabajo, que se realizará de acuerdo a las disciplinas que corresponda. Las orientaciones técnicas a las que se refiere el reglamento de esta ley establecerán, a lo menos, los requisitos, prestaciones mínimas y plazos que deberán cumplir tanto el Servicio como los colaboradores acreditados para asegurar el cumplimiento de este principio"

Complementariamente, en este marco, debe tenerse en cuenta los siguientes criterios a respetar en la contratación de las personas que ejecuten el respectivo proyecto:

Para la ejecución de cada proyecto se contará con el recurso humano más idóneo para su ámbito de trabajo/disciplina. Esto supone un sistema de selección de recursos humanos acorde a estos principios ya señalados de probidad, idoneidad de competencias profesionales, conocimiento de contexto territorial en proyecto específico, especialización en ámbitos de infancia y adolescencia.

Así como se realizará selección deben estar contemplados procesos de evaluación de la calidad del trabajo interventivo realizado en período de tiempo a definir. Será de conocimiento de todos los recursos humanos de la organización las causales de incumplimientos y sus sanciones, entre otros, la separación inmediata de sus funciones si se produce alguna situación reñida con las normas institucionales.

Se deberá considerar una evaluación psico laboral vigente, aquella que no tenga más de noventa días de realizada a cada trabajador/a, que postula a los cargos del proyecto.



Cada organismo colaborador deberá asegurar políticas de formación continua de los recursos humanos contratados para la ejecución de los proyectos⁶, junto a políticas de cuidado de los mismos que prevenga el síndrome del burnout ya que este se convierte en factor adverso a la calidad de las atenciones que los niños, niñas y adolescentes requieren. La evidencia ha mostrado que la salud laboral para quienes intervienen en contextos emocionalmente demandantes como son las consecuencias en el desarrollo o comportamiento por efectos de las vulneraciones de derechos de la población atendida en el Servicio, en entornos de marginalidad o exclusión social o territorial, se ve alterada, apareciendo el estrés laboral crónico ya mencionado, por lo que la salud laboral debe ser parte de las políticas de cada organismo colaborador para asegurar la calidad y la pertinencia del trabajo proteccional a realizar.

Dentro de las acciones para prevenir el burnout se pide realizar supervisión clínica de casos al interior del equipo, las cuales pueden aportar en el abordaje de las evaluaciones, las intervenciones, en el nivel de reflexiones y metaanálisis de los casos.

Por otra parte, de conformidad al artículo 54 de la ley N° 21.302, el colaborador acreditado deberá contar con personal capacitado e idóneo para el ejercicio de las funciones que ejecute en el respectivo proyecto y deberá actuar conforme a los objetivos y principios establecidos en la ley N° 21.302. A su turno, el personal que tenga trato directo con niños, niñas y adolescentes deberá tener una salud mental y física comprobable compatible con el cargo, y las cualificaciones técnicas y/o profesionales necesarias para un correcto ejercicio del mismo. Para asegurar lo expuesto, el personal deberá someterse cada dos años a una evaluación de salud física y mental, lo que se establecerá en el respectivo convenio según su duración.

Para la contratación del personal que ejecutará el proyecto, deberán considerarse las prohibiciones e inhabilidades para trabajadores de colaborados acreditados, establecidas en el artículo 56 de la ley N° 21.302, que señala lo siguiente:

- "a) Aquellas inhabilitadas para trabajar con niños, niñas y adolescentes o que figuren en el registro de inhabilidades para ejercer funciones en ámbitos educacionales o con menores de edad que lleva el Servicio de Registro Civil e Identificación en conformidad a la ley N° 20.594, que crea inhabilidades para condenados por delitos sexuales contra menores y establece registro de dichas inhabilidades.*
- b) Las que han sido condenadas por delitos en contexto de violencia y sus antecedentes se encuentren en el registro especial que para estos efectos lleva el Servicio de Registro Civil e Identificación en conformidad con la ley N° 20.066, que establece ley de violencia intrafamiliar.*
- c) Las que han sido condenadas por delitos contra la integridad sexual.*
- d) Las que han sido condenadas por delitos que hayan afectado o comprometido el patrimonio del Estado, especialmente en materia de malversación de caudales públicos.*
- e) Las que hayan sido condenadas o respecto de quienes se haya acordado una salida alternativa por crimen o simple delito contra las personas que, por su naturaleza, ponga de manifiesto la inconveniencia de encomendarles la atención directa de niños, niñas y adolescentes.*
- f) Jueces, personal directivo y auxiliares de la administración de justicia de los Juzgados de Familia creados por la ley N° 19.968.*
- g) Los trabajadores de colaboradores acreditados en contra de los cuales se haya formalizado una investigación, durante el tiempo que dure dicha formalización, por crimen o simple delito contra las personas que, por su naturaleza, ponga de manifiesto la inconveniencia de encomendarles la atención directa de niños, niñas o adolescentes".*

Asimismo, y respecto del personal que ejecutará el proyecto, deberá darse cumplimiento al artículo 11 de la ley N° 20.032, que dispone *"Los colaboradores acreditados deberán velar porque las personas que, en cualquier forma, les presten servicios en la atención de niños, niñas y adolescentes demuestren idoneidad para el trato con ellos y, en especial, que no hayan sido condenadas, se encuentren actualmente procesadas ni se haya formalizado una investigación en su contra por un crimen o simple delito que, por su naturaleza, ponga de manifiesto la*

⁶ El Organismo Colaborador responsable del proyecto deberá proveer o facilitar la participación del personal en procesos de capacitación, a fin de actualizar y profundizar conocimientos y prácticas para la intervención con niños, niñas, adolescentes y las familias.



inconveniencia de encomendarles la atención directa de éstos o de confiarles la administración de recursos económicos.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 21 de la ley N° 19.628, los colaboradores estarán obligados a solicitar a los postulantes el certificado de antecedentes para fines especiales a que se refiere el artículo 12, letra d), del decreto supremo N° 64, de 1960, del Ministerio de Justicia, sobre prontuarios penales y certificados de antecedentes y a consultar al registro previsto en el artículo 6° bis del decreto ley N° 645, de 1925, sobre Registro Nacional de Condenas.

Semestralmente, el organismo colaborador acreditado deberá consultar el registro previsto en el artículo 6 bis del decreto ley N° 645, del Ministerio de Justicia, de 1925, sobre el Registro General de Condenas, respecto de las personas que, en cualquier forma, les presten servicios en la atención de niños, niñas y adolescentes.

También serán inhábiles para desempeñar labores de trato directo en organismos colaboradores acreditados, los que tuvieren dependencia grave de sustancias estupefacientes o sicotrópicas ilegales, a menos que justifique su consumo por un tratamiento médico o sea consumidor problemático de alcohol”.

Conformación del Equipo del proyecto

El equipo básico de un proyecto debe estar conformado, a lo menos, por los siguientes profesionales, técnicos y personal auxiliar:

Cargo	Número y jornada de trabajo mínima
1 profesional Trabajador/a Social o Psicólogo/a	Jornada completa
1 profesional Trabajador/a Social.	Jornada completa por cada 25 plazas.
1 profesional Psicólogo/a.	Jornada completa por cada 25 plazas.
1 profesional abogado/a	Media jornada
1 secretaria/o contable y/o administrativo/a de apoyo	Jornada completa

La oferta programática requerida por el Servicio establecerá mediante el respectivo anexo del proceso concursal el número de trabajadores que se requiera específicamente por número de plazas.

En relación con los requisitos que deberá cumplir el Organismo Colaborador Acreditado para el pago del aporte financiero, se deberá considerar lo dispuesto en el artículo 30, letras a y b, de la ley N° 20.032, a saber:

“a) Contar con un 75 por ciento del personal conformado por profesionales y/o técnicos especializados acordes a la respectiva línea programática, incluyendo a quienes trabajen en trato directo con los niños, niñas y adolescentes. La especialización deberá acreditarse, ante el Servicio, mediante los respectivos títulos profesionales de grado y certificados de especialización o postgrado que lo avalen, con determinación específica y detallada del ámbito de su experticia. Tales antecedentes estarán disponibles para las autoridades competentes que los requieran”. En particular para esta modalidad se entenderá para el cálculo del 75% todo el personal que interviene con el NNA, por ende, están incluidas las tutoras y el personal administrativo. Donde para el cálculo



se consideran todos los turnos de tutores necesarios para cubrir lo exigido por las presentes Orientaciones Técnicas.

“b) Comparecer sus profesionales o peritos a declarar ante el tribunal a las audiencias a las que se les cite debido a su cargo o experticia, eximiéndose de esta obligación sólo cuando el tribunal los libere de ella, lo que será debidamente acreditado con copia autorizada de la respectiva resolución judicial que así lo señale.”

4.3. Funciones básicas del equipo

a. Director/a:

Responsable de la gestión técnica, administrativa y financiera del programa de acuerdo a sus disposiciones técnicas y administrativas, así como a los derechos de los niños, niñas y adolescentes atendidos. Profesional psicólogo/a o asistente social.

Entre sus funciones están:

- Ejecución general del proyecto de acuerdo con condiciones técnicas, presupuestarias, legales y administrativas existentes.
- Coordinación del funcionamiento interno del proyecto de acuerdo a las orientaciones técnicas y administrativas establecidas por el Servicio, así como por la propia institución.
- Coordinación del equipo técnico en la planificación, ejecución y evaluación de los estados de avance del Proyecto, así como en la evolución de los procesos de intervención de los niños, niñas y adolescentes atendidos y sus referentes significativos.
- Representación del Proyecto frente al Servicio y Tribunales de Familia, así como ante otras instituciones y sectores con los que se vincula el Proyecto, en cuanto a aspectos técnicos, financieros y administrativos, considerando que esta oferta es parte de un sistema local de protección de derechos.
- Control directo de las cuentas y documentos bancarios del Proyecto.
- Coordinación y supervisión de las acciones del equipo administrativo, así como del cumplimiento de los requerimientos administrativos de la totalidad del equipo del Proyecto (contrataciones, cumplimiento de horarios de trabajo, cancelación de sueldos y cotizaciones previsionales, entre otras).
- Realizar quehacer de acuerdo con su especialidad de psicólogo/a o asistente social.

b. Psicólogo/a:

Responsables de otorgar el apoyo técnico en el proceso de planificación, ejecución y evaluación de los procesos de intervención a los niños, niñas y/o adolescentes del Proyecto, así como a sus familias o referentes significativos.

Responsable de otorgar atención directa a los niños, niñas y adolescentes del Proyecto, así como a sus familias o referentes significativos, tanto en forma individual, familiar o grupal.

Por otra parte, deben asegurar su participación en las articulaciones comunales, provinciales o regionales (de acuerdo con focalización del proyecto), orientado a otorgar apoyo técnico a la red del Servicio, tanto a la oferta de prestaciones de especializadas como para programas de prevención existentes en el territorio, dado su experticia en las temáticas de maltrato y abuso sexual infantil.

Deberá estar conformado por psicólogos/as y asistentes sociales que ejecuten colaborativamente las intervenciones psicoterapéuticas, familiares y sociocomunitarias. En caso de considerarse necesario, se podrán considerar otros profesionales en la medida que acrediten experiencia y/o formación en intervención psicológica y social en infancia y adolescencia vulnerada en sus derechos, especialmente en problemáticas de maltrato y abuso sexual.



Entre sus funciones se indican:

- Realización de profundización de los diagnósticos, así como diseño de PII.
- Actualización permanente de los sistemas de registro del Proyecto en su dimensión técnica.
- Intervención especializada con niños, niñas y adolescentes y sus familias o referentes significativos, de acuerdo con el PII previsto acorde a cada niño, niña o adolescente.
- Articulación de acuerdos con las redes locales y sectores correspondientes.
- Coordinación con servicios especializados de atención en aquellos casos que requieren de tratamientos complementarios a los realizados por el Proyecto.
- Orientar al conjunto de las instituciones y programas del Servicio, sobre acciones necesarias para atender de manera oportuna y con rigurosidad casos de maltrato y abuso sexual infantil, pudiendo cobrar mayor relevancia cuando el proyecto se encuentra con lista de espera.
- Coordinación de la realización periódica de reuniones clínicas y técnicas, con participación de la dirección del proyecto.
- Control y difusión interna de la información pertinente respecto a cada caso atendido y su evolución.
- Monitoreo de los procesos de seguimiento de los egresos.
- Actualización permanente de un catastro de organismos e instituciones locales y extensas consideradas como parte de una red de apoyo.
- Coordinación permanente con Tribunales de Familia y Fiscalías.

c. Trabajador/a Social:

Responsables de otorgar el apoyo técnico en el proceso de planificación, ejecución y evaluación de los procesos de intervención a los niños, niñas y/o adolescentes del Proyecto, así como a sus familias o referentes significativos.

Responsable de otorgar atención directa a los niños, niñas y adolescentes del Proyecto, así como a sus familias o referentes significativos, tanto en forma individual, familiar o grupal.

Por otra parte, deben asegurar su participación en las articulaciones comunales, provinciales o regionales (de acuerdo con focalización del proyecto), orientado a otorgar apoyo técnico a la red del Servicio, tanto a la oferta de prestaciones de especializadas como para programas de prevención existentes en el territorio, dado su experticia en las temáticas de maltrato y abuso sexual infantil.

Deberá estar conformado por psicólogos/as y asistentes sociales que ejecuten colaborativamente las intervenciones psicoterapéuticas, familiares y sociocomunitarias. En caso de considerarse necesario, se podrán considerar otros profesionales en la medida que acrediten experiencia y/o formación en intervención psicológica y social en infancia y adolescencia vulnerada en sus derechos, especialmente en problemáticas de maltrato y abuso sexual.

Entre sus funciones se indican:

- Realización de profundización de los diagnósticos, así como diseño de PII.
- Actualización permanente de los sistemas de registro del Proyecto en su dimensión técnica.
- Intervención especializada con niños, niñas y adolescentes y sus familias o referentes significativos, de acuerdo con el PII previsto acorde a cada niño, niña o adolescente.
- Articulación de acuerdos con las redes locales y sectores correspondientes.
- Coordinación con servicios especializados de atención en aquellos casos que requieren de tratamientos complementarios a los realizados por el Proyecto.



- Orientar al conjunto de las instituciones y programas del Servicio, sobre acciones necesarias para atender de manera oportuna y con rigurosidad casos de maltrato y abuso sexual infantil, pudiendo cobrar mayor relevancia cuando el proyecto se encuentra con lista de espera.
- Coordinación de la realización periódica de reuniones clínicas y técnicas, con participación de la dirección del proyecto.
- Control y difusión interna de la información pertinente respecto a cada caso atendido y su evolución.
- Monitoreo de los procesos de seguimiento de los egresos.
- Actualización permanente de un catastro de organismos e instituciones locales y extensas consideradas como parte de una red de apoyo.
- Coordinación permanente con Tribunales de Familia y Fiscalías.

d. Abogado/a:

- Ejercer como curador ad litem, respecto de aquel niño, niña o adolescente que no tenga un adulto responsable que se haga cargo de sus intereses en juicio, se le nombrará un curador ad litem-abogado/a, de instituciones públicas, nombramiento que puede ser efectuado de oficio por el Juez de Familia respectivo o bien se puede solicitar por el abogado/a del proyecto de maltrato, si es que cuenta con ese profesional. Cabe la posibilidad de solicitar que un postulante de las corporaciones de asistencia judicial o de las Fundaciones de asistencia judicial asuman como curador ad litem.
- Realizar y fomentar una coordinación permanente y eficaz, estableciendo un conducto de comunicación fluido con distintas instituciones públicas y/o privadas, con los siguientes objetivos: orientar adecuadamente a las personas e instituciones que solicitan asesoría en el programa de maltrato; realizar un trabajo eficaz y oportuno en la interrupción de la vulneración del derecho; coadyuvar a la labor de instituciones, tales como Tribunales de Familia, URUVIT, Ministerio Público, Carabineros, Policía de Investigaciones de Chile, etcétera, es decir, todos aquellos organismos cuya tarea este en relación a la interrupción y futura reparación del derecho vulnerado. Es esencial la coordinación con las distintas instituciones pertenecientes a la Red de protección especializada para recibir –eventualmente– aquellos casos que sean derivados por éstas y en los que sea necesario presentar las medidas de protección pertinentes. Asimismo, puede asesorar jurídicamente a la comunidad y a las organizaciones (públicas y/o privadas) asentadas en el territorio; denunciar en las fiscalías locales aquellos casos que sean constitutivos de delito, en caso de que no esté en conocimiento del Ministerio Público; derivar los casos que no sean de competencia del programa de maltrato, a las instituciones que correspondan, atendiendo a la naturaleza jurídica.

V. SOBRE LOS RECURSOS MATERIALES

5.1. Respecto del inmueble de funcionamiento

Con relación al inmueble donde funcione el proyecto debe considerarse:

- Inmueble adecuado a las necesidades del proyecto: 3 oficinas, salas pertinentes, baños para el personal y para público accesible a niños/as, sala de recepción, sala de reuniones y en lo posible patio.
- Sala terapéutica habilitada con espejo unidireccional (deseable si se considera trabajo de supervisión de los tratamientos).
- Debe permitir una atención personalizada.

Los estándares mínimos de higiene y seguridad a considerar implican adecuarse a la normativa vigente con relación a: saneamiento básico (servicios higiénicos, servicios de alimentación), seguridad (vías de circulación, vías de escape, señalización); servicios básicos (instalaciones



sanitarias, eléctricas y de gas, sistemas de detección de humo y combate de incendios, extintores, red húmeda y seca).

Si el colaborador resulta adjudicado, para la firma del convenio se solicitará a entregar los documentos correspondientes que acrediten que contará con dicho inmueble al momento de inicio del convenio, esto es, título de dominio, contrato de arriendo, comodato, destinación u otra forma de garantizar que se contará con aquél.

5.2. Respetto del equipamiento

- Stock de materiales de oficina.
- Impresora.
- Computadores con sistema Operativo Windows 10pro
- Conexión a Internet: Fibra óptica o inalámbrica acorde al proyecto (200 megas)

El equipo computacional se requiere para ingresar y registrar los datos de niños, niñas y adolescentes al Sistema Integrado de Información, Seguimiento y Monitorio (SIS) de Mejor Niñez, por tanto, es necesario contar con éstos desde el inicio de ejecución del proyecto.

5.3 Sobre el registro

La entrada en vigencia de la Ley N° 21.302 que crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y el trabajo desarrollado para su implementación, ha exigido consolidar el proceso de mejoras de la otrora plataforma informática SENAINFO que inició el Servicio Nacional de Menores, a objeto de optimizar su manejo, tanto a nivel de ingreso, disposición de información y adecuación de variables e indicadores pertinentes a la operación por parte de los colaboradores acreditados y de administración directa del Servicio, dejando de esta forma, ser una mera plataforma para pago de subvenciones.

Es así, como el actual Sistema Integrado de Información, Seguimiento y Monitoreo SIS Mejor Niñez se crea a fin de responder a la citada ley que, en su artículo 31 establece que, el deber del servicio de crear y administrar un sistema integrado de información, que tendrá como objetivo el seguimiento de niños, niñas y adolescentes, sujetos de atención del Servicio y de sus familias y el monitoreo de las prestaciones que reciben. Agrega que los colaboradores acreditados, estarán obligados a proporcionar la información necesaria que el servicio les solicite para el sistema de registros y para el cumplimiento de sus funciones.

VI. SOBRE LA EVALUACIÓN:

El proyecto será evaluado de conformidad a lo normativa vigente, las instrucciones dictadas por el Servicio, lo dispuesto en las bases y anexos del proceso concursal respectivo, así como, el convenio que se suscriba entre el Servicio y el organismo colaborador acreditado. Los plazos para la evaluación de los convenios se indicarán en las respectivas bases de licitación.

Respetto de la evaluación ex ante de los proyectos, en períodos que estos deben someterse a un proceso de licitación, de conformidad al artículo 25 de la ley N° 20.032, deberá ponderarse:

- a) La idoneidad, oportunidad y calidad de la propuesta técnica de intervención orientada a la reparación y restitución de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.
- b) La propuesta de gestión de redes para el acceso oportuno a las prestaciones de educación y salud de los niños, niñas y adolescentes.
- c) En el caso de centros de residencias, se incluirán las acciones tendientes a la revinculación familiar o la búsqueda de una medida de cuidado definitivo con base familiar.
- d) Además de los principios indicados en el artículo 2 de la ley N° 20.032.



Por otra parte, la evaluación ex post de los convenios de acuerdo con el artículo 36 de la ley 20.032, dispone que el Servicio se dirigirá a verificar (al menos una vez al año):

1. El respeto, la promoción y la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, y de sus familias.
2. El cumplimiento de los objetivos del convenio.
3. El logro de los resultados esperados especificados en el respectivo convenio.
4. La calidad de la atención que reciben los menores de edad y sus familias, el estado de salud y de educación de los niños, niñas y adolescentes que en ella residan, y las condiciones físicas del centro de residencia, en su caso.
5. Los criterios empleados por el colaborador acreditado para decidir el ingreso y el egreso de niños, niñas o adolescentes.
6. La administración transparente, eficiente, eficaz e idónea de los recursos que conforman la subvención, de conformidad con los fines para los cuales aquella se haya otorgado, según la línea de acción subvencionable que corresponda.

Además, deberán considerarse como criterios objetivos, al menos los siguientes:

- a) Otorgar un trato digno y respetuoso a los niños, niñas y adolescentes.
- b) Revinculación familiar o la búsqueda de una medida de cuidado definitivo con base familiar.
- c) Asistencia oportuna en el acceso a las prestaciones de educación y salud de los niños, niñas y adolescentes.
- d) Idoneidad y pertinencia de la intervención ejecutada por los organismos colaboradores orientada a la restitución de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

2° PUBLÍQUESE la presente Resolución en la página web del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y adolescencia.

ANÓTESE Y ARCHÍVESE.



**GABRIELA MUÑOZ NAVARRO
DIRECTORA NACIONAL (S)
SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA
A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA**

GBT/MLGL/MLOS/AMC/HMB/MMC

Distribución:

- Departamento de Diseño y Evaluación
- Departamento de Gestión Territorial
- Fiscalía
- Oficina de Partes