



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE LA SANTÍSIMA CONCEPCIÓN  
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, HISTORIA  
Y CIENCIAS SOCIALES**

**SISTEMATIZACIÓN DE APRENDIZAJES DEL PROGRAMA DE  
ACOMPañAMIENTO FAMILIAR TERRITORIAL - PREVENCIÓN  
FOCALIZADA (AFT-PF) DESDE LA EXPERIENCIA DEL EQUIPO  
UMBRAL LOTA EN EL AÑO 2024**

Por

FRANCISCA PAZ CANCINO TISNAO  
BELÉN STERLING CONTRERAS SEPÚLVEDA  
MICHEL ANASTASIA MOENA GARCÍA

INFORME DE MEMORIA PRESENTADO PARA OPTAR AL GRADO  
ACADÉMICO  
DE LICENCIADO/A EN TRABAJO SOCIAL

PROFESORA GUÍA  
MARCELA ELENA DEL CARMEN MUÑOZ CUEVAS  
PROFESORA INFORMANTE  
VERÓNICA PATRICIA GÓMEZ FERNÁNDEZ

Concepción, Chile

2025

## Índice

Introducción .....	6
1.- Fundamentación.....	8
2.- Delimitación del objeto .....	10
3.- Contextos de la Experiencia .....	12
3.1.- Contexto histórico.....	12
3.2.- Contexto político:.....	14
3.3.- Contexto legislativo: .....	16
3.4.- Contexto institucional .....	17
Imagen 2. ....	18
Resumen de hitos principales de CATIM año 2006-2020. ....	18
3.5.- Contexto programático .....	18
Cuadro 1.....	20
Etapas del Modelo Integrado de Intervención de AFT-PF. ....	20
3.6.- Contexto socio-territorial .....	21
Tabla 1.....	22
Lota censo 2017 y proyección año 2021. ....	22
Imagen 3. ....	23
Porcentaje de población en condición de hacinamiento de comuna de Lota según CENSO año 2017 en condición de hacinamiento, destacando las áreas más afectadas .....	23
Tabla 2.....	24
Delitos relacionados con violencia en Lota.....	24
Tabla 2.2.....	25
Delitos asociados por portación de drogas en Lota.....	25
Imagen 4. ....	26
Tasa de niños, niñas y adolescentes víctimas, por cada 1.000 de atendidos/as en SPE, según región y tipo de intervención. ....	26
3.7.-Contexto sujetos .....	26
3.8.- Contexto paradigmático .....	27
Capítulo I:.....	29
Marco Referencial.....	29

4.- Referencias teóricas, empíricas y conceptuales.....	29
4.1.- Marco teórico .....	29
4.2.- Marco conceptual.....	31
5.- Estado del Arte .....	32
5.1.- “Percepción de los Profesionales Interventores de Organismos Colaboradores del Servicio Mejor Niñez Sobre la Vulneración de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes en la Comuna Centro-Sur de Chile: Una Mirada Desde el Contexto de Pandemia” (Lobos et al, 2023). .....	33
5.2.- “Colaboración en Trabajo Social e Intervenciones en Niñez en Chile: Tensiones y Propuestas en Materia de Interdisciplina en el Trabajo con Niños, Niñas y Adolescentes” (Andrade, 2021). .....	33
5.3.- “El gobierno de la infancia: Análisis sistemático sobre el estudio de las políticas públicas dirigidas a la niñez bajo protección del Estado” (Morales, 2022). .....	34
Capítulo II: Marco Metodológico.....	36
6.- Preguntas orientadoras.....	37
7.- Objetivos de sistematización .....	38
8.- Eje de sistematización .....	39
9.- Marco metodológico.....	39
9.1.- Enfoque de la Sistematización.....	39
9.2.- Actores.....	40
9.3.- Plan de análisis .....	42
9.4.- Técnicas e instrumentos.....	44
9.4.1.- Entrevistas.....	44
9.4.2.- Línea de tiempo.....	44
9.4.3.- Revisión documental.....	44
9.4.3.1.- Actas.....	44
9.4.3.2.- Diarios de campo.....	45
9.4.3.3.- Orientaciones técnicas.....	45
9.5.- Cronograma.....	45
Capítulo III: Resultados y Análisis de Contenido.....	46
Hitos.....	47
Imagen 5. ....	47

Esquema de línea del tiempo muestra las principales etapas donde se identificaron acciones significativas dentro del equipo integrado del AFT-PF Umbral Lota. año 2024 .....	47
• Sub-eje: Administración .....	50
• Sub-eje: Organización.....	51
• Eje: Gestión.....	52
Obstaculizadores y facilitadores .....	52
Imagen 6. ....	52
Esquema de los obstaculizadores y facilitadores identificados por parte del equipo del AFT-PF Umbral Lota respecto al año 2024. ....	52
• Eje: Gestión.....	53
• Sub-eje: Administración .....	54
• Sub-eje: Organización.....	55
• Eje: Gestión.....	57
• Sub-eje: Organización.....	59
Nudos críticos .....	63
Imagen 7. ....	63
Esquema de los nudos críticos identificados en el AFT-PF Umbral Lota respecto al año 2024. ....	63
• Eje: Gestión.....	64
Imagen 8. ....	66
Esquema de la rotación de equipo durante el 2024 en el AFT-PF Umbral Lota.....	66
• Sub-eje: Administración .....	69
Capítulo IV: .....	71
Aprendizajes .....	71
Imagen 8. ....	71
Esquema de las primeras etapas por las cuales transita el AFT-PF Lota durante el 2024.	71
Elaboración propia en Napkin, 2025 .....	71
• Primera etapa: Conformación y adaptación inicial del equipo (2 meses aproximadamente)	72
• Segunda etapa: Ajuste técnico (4 meses aproximadamente) .....	72

- Tercera etapa: Reestructuración operativa y manejo de contingencias (5 meses aproximadamente).....74
- Cuarta etapa: Fortalecimiento del equipo y cierre anual (1 mes aproximadamente)...75
- A modo transversal .....75

Capítulo V: Propuestas .....78

**Índice de imágenes:**

Imagen 1.....	10
Imagen 2.....	14
Imagen 3.....	19
Imagen 4.....	21
Imagen 5.....	42
Imagen 6.....	47
Imagen 7.....	57
Imagen 8.....	63

## Índice de tablas

Tabla 1.....	17
Tabla 1.1 .....	17
Tabla 2 .....	20
Tabla 2.2 .....	20

**Índice de cuadros:**

Cuadro 1 .....21

## Agradecimientos

Agradecemos a nuestros familiares, amigos, conocidos y a los profesionales que, de una u otra manera, colaboraron para que como grupo pudiéramos culminar nuestra Memoria de Sistematización. Asimismo, nos agradecemos a nosotras mismas por no rendirnos a lo largo de este proceso.

## Resumen

La presente sistematización de experiencias tiene como propósito recoger los aprendizajes de los profesionales ejecutores del AFT-PF Umbral Lota dependiente de CATIM durante el año 2024. Dicho Programa trabaja con familias derivadas por Tribunal de Familia, este tiene como propósito central la restitución de derechos de niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados, a través de una intervención familiar focalizada. Desde un enfoque de derechos y considerando el interés superior del niño/a y considerando a la familia como eje principal del proceso interventivo. Asimismo, se ahondó principalmente desde la percepción de los profesionales del área de Psicología y Trabajo Social quienes desempeñaron sus funciones bajo un marco normativo correspondiente a la nueva oferta programática ofrecida por el nuevo Servicio de Protección Especializada a la Niñez y adolescencia. Para ello, se aplicaron diversas técnicas entre ellas: entrevistas individuales y grupales, además se realizó una revisión documental en base a las orientaciones técnicas propias del programa, actas de reuniones de equipos y diarios de campo. Sustentado de lo obtenido mediante dichas técnicas de recopilación de información y del Estado del Arte previamente seleccionado, se llevó a cabo un análisis de contenido, visualizando los hitos, fortalezas y debilidades, nudos críticos y aprendizajes en el contexto de intervención especializada en infancia y adolescencia.

## Palabras clave

AFT-PF, Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, CATIM, Trabajo Social, Sistematización de Experiencias, Intervención Especializada.

## Abstrac

The purpose of this systematization of experiences is to gather the learnings of the practitioners implementing the AFT-PF Umbral Lota, an initiative under CATIM during the year 2024. This program works with families referred by the Family Court, and its central objective is the restitution of the rights of children and adolescents who have been victims of rights violations, through a focused family intervention. This is conducted from a rights-based perspective, considering the best interests of the child and viewing the family as the main axis of the intervention process.

Furthermore, the study delved into the perceptions of professionals in the fields of Psychology and Social Work, who performed their duties under the regulatory framework of the new programmatic offer provided by the Service for Specialized Protection of Children and Adolescents. To achieve this, various techniques were applied, including individual and group interviews, as well as a documentary review based on the program's technical guidelines, team meeting minutes, and field diaries. Based on the data obtained through these collection techniques and the previously selected State of the Art, a content analysis was carried out, identifying milestones, strengths and weaknesses, critical bottlenecks, and lessons learned within the context of specialized intervention in childhood and adolescence.

## **Introducción**

La presente sistematización de experiencia se enmarca en el Programa de Acompañamiento Familiar Territorial - Prevención Focalizada (AFT-PF aquí en adelante) Umbral Lota, dependiente de la Corporación para la Atención Integral del Maltrato (CATIM aquí en adelante) y parte de la oferta programática del Servicio de Protección Especializada de la Infancia y Adolescencia (SPE de aquí en adelante). En Lota, este programa comenzó a implementarse en enero del año 2024.

En la temática abordada, se cuenta con hallazgos que refuerzan y evidencian la pertinencia de avanzar hacia prácticas estructurales y organizaciones que tengan a la base el bienestar tanto de las infancias y adolescencias, como de los profesionales que prestan servicios en el SPE, con la finalidad de fortalecer la práctica profesional y superar las brechas estructurales y relacionales que afectan tanto a los equipos como a la personas atendidas en los programas, de esta forma priorizar la calidad del servicio entregado, la protección integral y efectiva de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, lo cual es un nudo crítico persistente en lo que respecta a la política pública respecto al concretar lo discursivo de ello (Lobos et al, 2023; Andrade, 2021; Morales, 2022).

A lo largo del informe se busca que los lectores puedan visualizar el cambio de la Política Pública de Infancia y Adolescencia orientadas a la resignificación de las vulneraciones de derechos tras la nueva Ley 21.302 que crea el Servicio de protección Especializada (Ley 21.302,2021). Frente a esto surgen una serie de ofertas programáticas, destacando a los AFT-PF Umbral Lota objeto de estudio, donde se buscará sistematizar los aprendizajes de la experiencia del equipo integrado durante el proceso de implementación del AFT-PF Umbral Lota durante el año 2024 considerando los hitos relevantes, obstaculizadores y facilitadores.

La motivación para la elaboración presente se centra en que la infancia es un tema de interés para las tres sistematizadoras, se dio la opción que una compañera desarrollo la práctica integrada dentro de la AFT-PF entonces se dio allí la posibilidad de conocer, la experiencia de los funcionarios, en especial trabajadores sociales, con quienes en un futuro se compartirá la disciplina. A través de las técnicas que se implementaron se rescató diversos aprendizajes narrados posteriormente.

Para lograr los objetivos propuestos se contó con la participación de integrantes del equipo del AFT-PF Umbral Lota, quienes contribuyeron con su tiempo, experiencia y conocimientos en la temática, lo cual, permitió que, mediante entrevistas individuales y grupales, revisión

documental de las actas de las reuniones de equipo que sostuvieron durante el 2024, se logrará dar respuesta a las preguntas orientadoras del proceso de sistematización. Además, se realizó revisión documental de diarios de campo de la estudiante en práctica y de las orientaciones técnicas del programa. Lo mencionado, en conjunto permitió cumplir con los objetivos de sistematización definidos.

En el presente documento se desarrollará en el siguiente orden; en primer lugar, se presentará la fundamentación, donde se justifica el objeto de sistematización, vinculándolo con el Trabajo Social y resaltando su importancia para comprender y fortalecer la intervención en el contexto abordado, posteriormente se dará lugar a la delimitación de la experiencia a sistematizar, mencionando los aspectos específicos que se considerarán durante todo el proceso, con el fin de enfocarse en los elementos más relevantes a considerar de la experiencia.

Posteriormente, se describirán los contextos de la experiencia, los cuales sitúan el análisis desde dimensiones históricas, políticas, legislativas, programáticas, institucionales, socio-territoriales, sujetos y paradigmática. Luego, se incorporan referentes teóricos, conceptuales y empíricos que aportarán las categorías y teorías necesarias para comprender lo abordado en el documento.

Seguidamente, se desarrollará el marco metodológico, en el cual se plantearán las preguntas orientadoras, así como el objeto, los ejes y los objetivos de la sistematización, que guían toda la sistematización. Además, en dicho apartado también se incluirá el enfoque de sistematización, los actores/colectivo participante, el plan de análisis, técnicas e instrumentos y por último el cronograma de trabajo. Lo cual dará paso al desarrollo del *análisis de contenido*.

Finalmente, se plantearán los aprendizajes del proceso de sistematización de experiencias, seguido por las recomendaciones asociadas.

## **1.- Fundamentación**

Los programas AFT-PF, tienen como finalidad “contribuir a la interrupción y resignificación de las experiencias de violencia que han vivido los niños, niñas y adolescentes (NNA de aquí en adelante) en sus contextos familiares evitando la cronificación” (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2023, p. 4), es uno de los programas pioneros, de la línea de acción intervenciones ambulatorias de reparación, en ejecución

tras la reforma del servicio proteccional de la infancia y adolescencia regulado por la Ley N° 21.302 que, en el año 2022, crea el SPE, lo cual, trae consigo un cambio del modelo que incide en las orientaciones técnicas de la oferta programática del servicio.

Dicho cambio, consiste en pasar desde el modelo tutelar, que rige el anterior sistema llamado Servicio Nacional de Menores (SENAME aquí en adelante), en el cual, los menores son objetos de protección. En cambio, tras la reforma del 2022 que dio lugar al SPE, permitió estructuralmente el paso al modelo de protección integral, normada por la Ley N° 21.430 sobre Garantías y Protección de Derechos de la Niñez y Adolescencia, bajo la lógica de concebir y darles lugar a los niños, niñas y adolescentes (NNA de aquí en adelante) cómo los sujetos de derecho que son. Derechos que deben ser resguardados por parte de la familia, el Estado y la sociedad.

La ley N° 21.430, de garantías y protección de derechos de la niñez, fue largamente esperada y debatida, pero en este caso el tiempo no contribuyó a mejorar el trabajo legislativo el que exhibe numerosas deficiencias. Es una ley ambiciosa, con un carácter único en el paisaje legal chileno, que ofrece muchas dudas acerca de si la práctica de la administración y de la judicatura, en especial, podrán superar el modelo tutelar aun enquistado en las instituciones y cultura y pasar al modelo de la protección integral (Estrada, 2023, p. 351).

Por tanto, en la presente sistematización sobre los aprendizajes del proceso de implementación del Programa de AFT-PF Umbral Lota en el año 2024, programa el cual surge del cambio en el modelo anteriormente mencionado, se realizará un rescate de las experiencias de los interventores del programa AFT-PF Umbral Lota, el cual es ejecutado por CATIM como ente colaborador del SPE.

Dicho rescate, permite la trascendencia desde un “diseño experto inmutable” hacia la capacidad las prácticas de los profesionales involucrados como referentes de reestructurar lo establecido. Por tanto, desde la práctica sí es posible generar conocimiento, posicionando la experiencia como un elemento esencial en el proceso transformador orientado a la producción de nuevas formas y estructuras de pensar y actuar en un contexto específico (Castañeda, 2014). En este contexto, cabe destacar que según lo que refiere la misma autora;

“El corazón de la sistematización es la práctica cotidiana, la que se desarrolla en tiempo y espacio real en los contextos institucionales y/o programáticos en que se respalda. Esta dinámica cotidiana, construida desde las actividades rigurosamente

programadas y las actividades decididas desde la contingencia; desde los aciertos y los errores; desde la rutina y la innovación; desde la conjunción de componentes técnicos y administrativos; y, desde las mil preguntas y contradicciones no resueltas que emergen desde los contextos socio laborales y que exigen renovadas respuestas de intervención, generan en su conjunto aprendizajes relevantes para el mundo social, que exigen ser valorizados desde su propia particularidad, a través de procesos de sistematización” (2014, p. 96-97).

Respecto a la disciplina, Castillo et al refiere que "el trabajador Social como agente de cambio lleva consigo un objetivo principal que es transformar el entorno de las personas, a través de las labores que realizan como profesionales con la población” (2022, p. 199). Por tanto, el aporte de los aprendizajes emanados de la sistematización al Trabajo Social es respecto a la mejora en la práctica disciplinar en la gestión, la coordinación y la organización llevada a cabo por el equipo integrado en su ejercicio profesional en el contexto de un programa del SPE durante el 2024.

En relación con ello cabe mencionar que, durante el año pasado, seis de los nueve funcionarios del programa son de profesión Trabajadores/as Sociales, quienes ejercieron el rol de Directora, Acompañante Terapéutico y Gestora Territorial. Por tanto, la presente sistematización además de producir datos desde la práctica permite tener un acercamiento de dicha práctica desde el Trabajo Social en lo amplio del programa respecto a sus roles y alcances de ejecución.

En esta misma línea, desde la disciplina del Trabajo Social en la presente sistematización de experiencias, se buscará hacer un aporte práctico relacionado al quehacer profesional, el cual no suele ser rescatado de las intervenciones sociales (Castañeda, 2014). De esta manera, se puede contribuir al desarrollo de las mismas en función de las evidencias y resultados obtenidos, apuntando a generar un impacto positivo, directamente a los ejecutores del programa, actores clave de la sistematización, en su quehacer profesional como equipo integrado actual y futuros funcionarios que se vayan a incorporar en dicho programa. Por otro lado, de forma indirecta, se aportaría a futuros procesos interventivos, por ende, a los grupos familiares partícipes del programa, ya que, en caso de encontrar necesidad de mejoras, estas puedan ser implementadas con la finalidad de fortalecer los recursos con los cuales se desenvuelven las familias en su cotidianidad.

Por otro lado, Ortega (2021) plantea un enfoque crítico y transformador sobre la sistematización de experiencias. El cual resulta altamente relevante para el Trabajo Social,

particularmente en el contexto de los programas que atañen a las infancias y adolescencias en Chile.

A partir de dicha transformación estructural, se contará con la participación clave de los equipos integrados durante dicho rescate de experiencia, como lo explica Ortega (2021) “se conecta con la consciencia plena de lo que estamos haciendo y por qué lo estamos haciendo” (p. 100). En este marco, la sistematización se convierte en una herramienta clave para identificar y valorar los saberes implícitos que surgen en las prácticas cotidianas de los equipos integrados. Estos conocimientos, a menudo no visibilizados, son fundamentales para optimizar el funcionamiento del programa y generar aprendizajes significativos a partir de la experiencia.

## **2.- Delimitación del objeto**

Desde finales del 2023, comenzó la transición de los Programas de Prevención Focalizada (PPF Aquí en adelante) provenientes de la oferta programática del SENAME, dando paso a la implementación de los primeros AFT-PF operativos en Chile. En la región del Bío-bío y Ñuble, tras la adjudicación del programa de Línea de acción de intervención ambulatoria de reparación, la instalación de los primeros dispositivos (ONG El conquistador, 2024).

El programa AFT-PF tiene como propósito principal el acompañamiento especializado a familias, niños, niñas y adolescentes (NNA) que han sido víctimas de algún tipo de maltrato, ingresando al programa por orden judicial. A través de intervenciones tanto familiares, individuales y gestiones intersectoriales, dirigidas por un equipo de profesionales, se persigue el objetivo de fortalecer las dinámicas familiares y promover la protección y bienestar integral de los NNA.

El 2 de enero del 2024, en Lota comenzó a funcionar el programa AFT-PF Umbral Lota dependiente de CATIM, ejecutado por el equipo integrado, quienes, según las orientaciones técnicas del programa indicadas por el SPE (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2023).

2023) están conformados por acompañantes terapéuticos y gestores territoriales. Durante el proceso de implementación del año 2024, el programa AFT-PF Umbral Lota lo conformaron desde cinco y hasta diez profesionales, contando con Trabajadores Sociales, Psicólogos y Profesora de Filosofía en el equipo integrado. Cabe mencionar que a la cantidad indicada de profesionales se suma la presencia de la directora del programa.

La coordinación entre el equipo integrado y las redes intersectoriales bajo un enfoque integral es clave para favorecer el desarrollo de estrategias que contribuyan a la protección y reparación de derechos de los NNA participantes del programa AFT-PF Umbral Lota, según los objetivos establecidos en el Plan de Intervención Individual Unificado (PII-U), el cual define metas tanto para los NNA como para los adultos responsables, considerando las necesidades detectadas en el diagnóstico inicial y los avances observados a lo largo del proceso de intervenciones

En base a lo expuesto, el presente diseño de sistematización busca dar a conocer los *aprendizajes que emergen del proceso de implementación del AFT-PF Umbral durante el 2024*, identificando hitos relevantes para el equipo integrado, facilitadores y obstaculizadores, nudos críticos, entre otros aspectos que influyeron dicho proceso. Dichos aprendizajes, Castañeda (2014) refiere que, tanto el equipo de trabajo directo, como el equipo de gestión son los principales contribuyentes en la creación de nuevos conocimientos, los cuales, permiten mejorar la práctica profesional del equipo integrado en contexto proteccional de la infancia.

### **3.- Contextos de la Experiencia**

Para comprender la sistematización existen una serie de factores que incidieron para llegar a la experiencia analizada, primeramente, recordar los distintos tratados y acuerdos con los cuales Chile se compromete garantizar a la población y las distintas políticas públicas promulgadas para dar cumplimiento a ellas, sin embargo, suceden ciertos eventos que generan que estas se vayan modificando hasta llegar a la Ley 21.430 y la Ley 20.302. Considerando estos factores debe comprenderse el territorio en el cual se encuentra el objeto a sistematizar, siendo la comuna de Lota, conocida por ser “la zona del carbón”, sintetizado el territorio se describe la población del sector y aquellos que conforman el programa AFT-PF Umbral Lota.

#### **3.1.- Contexto histórico**

Respecto a la protección a la infancia, en Chile recién en 1912 surge la Ley de protección a la infancia desvalida N° 2.675, lo cual regula centros de internación a cargo del Estado, abriendo paso a una política pública y un sistema de protección relacionada a la infancia, introduciendo el concepto menor refiriéndose a los niños y niñas; categorizando entre niños abandonados y niños en zona de riesgo. Anteriormente, durante el siglo XIX, instituciones privadas y religiosas que entregaban una atención asistencial a niños y niñas en situación de abandono mediante la internación. (Ley N° 2.675, 1912; Senado de la República de Chile, 2014).

Años más tarde, en 1928 promulgó la Ley de menores N° 2.531, la cual creó los tribunales de menores, e involucró en el sistema de protección a niños que cometieron delitos. En 1967 se incorpora la ley N° 16.618 que fortalece el sistema judicializado de protección, creando un Departamento denominado Policía de Menores en la Dirección General de Carabineros y el Consejo Nacional de Menores (CONAME aquí en adelante), encargado de la coordinación de las casas de menores que funcionan a través de 2 centros independientes y autónomos entre sí.

Con posterioridad, en el año 1979 en reemplazo del CONAME la Ley n° 2.465 crea el SENAME, siendo este dependiente del Ministerio de Justicia, coordinando la asistencia a los menores en situación irregular, dicho cuidado es traspasado a organismos colaboradores de dicho sistema.

En 1990 se ratifica la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN ahora en adelante) en Chile, lo cual implica la adquisición de compromisos a nivel legal, social y político con relación al ejercicio de los derechos de los NNA, óptimo desarrollo y protección. Respecto al cumplimiento progresivo del tratado, se han promulgado una serie de normas, tales como la ley N°19.968 (2004) que crea los tribunales de familia, la ley N°20.066, sobre violencia intrafamiliar, la ley N°20.526 que sanciona acoso sexual de menores, pornografía infantil virtual y posesión de material pornográfico infantil, la ley N°20.536 sobre violencia escolar, la ley N°20.539 que prohíbe a los menores de 18 años todo trabajo nocturno en establecimientos industriales y comerciales, y la ley N°20.595 que crea el ingreso ético familiar que establece bonos y transferencias condicionadas para las familias de pobreza extrema y crea subsidio al empleo de la mujer, entre otras (Lampert, s/f).

En esta misma línea, el tratado dio origen a una serie de modificaciones en la normativa vigente, específicamente en lo que respecta a la ley de menores y otros cuerpos legales en materia de filiación. En la década del 90 se desarrolla el Plan Nacional de Infancia. Metas y líneas de acción en favor de la infancia, Compromiso con los niños de Chile (1992- 2000). Posteriormente en el año 2000, se implementó la Política Nacional y Plan de Acción Integrado a favor de la Infancia y la Adolescencia (2001-2010), la cual fue resultante del trabajo conjunto de veintidós ministerios y servicios públicos (Lampert, s/f).

Respecto al SENAME, en el año 2016, el Comité de los Derechos del Niño recibió una solicitud de investigación respecto a una posible violación grave y sistemática de los derechos en relación con la situación de NNA bajo control directo o indirecto del SENAME, dicha

investigación llevada a cabo el 2018 evidenció la vulneración de derechos de los NNA bajo la tutela del Estado. Producto de dichas vulneraciones sistemáticas de derechos humanos denunciadas dentro de este organismo, en el 2019 se decide implementar una creación de un nuevo servicio aquí es donde SENAME se separa en dos organismos, primero el Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil creada a partir de la Ley 21.527, que busca la reinserción a la sociedad de aquellos adolescentes infractores de ley, al mismo modo realiza ciertas modificaciones a la Ley N° 20.084 (Comité de Derechos del Niño, 2017; Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2023; Convención sobre los derechos del Niño, 2020; Servicio Nacional de Menores, 2022).

Mientras que la otra división está encargada del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia creada por la ley N° 21.302 que busca la restitución y reparación de aquellos niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados en sus derechos, acción llevada en conjunto con distintos organismos colaboradores (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, s. f.). En el área de restituir los derechos vulnerados CATIM se asoció como organismo colaborador el cual implementó distintos programas para llevar a cabo la Ley N°21.302 (Corporación para la Atención Integral del Maltrato CATIM, s. f.).

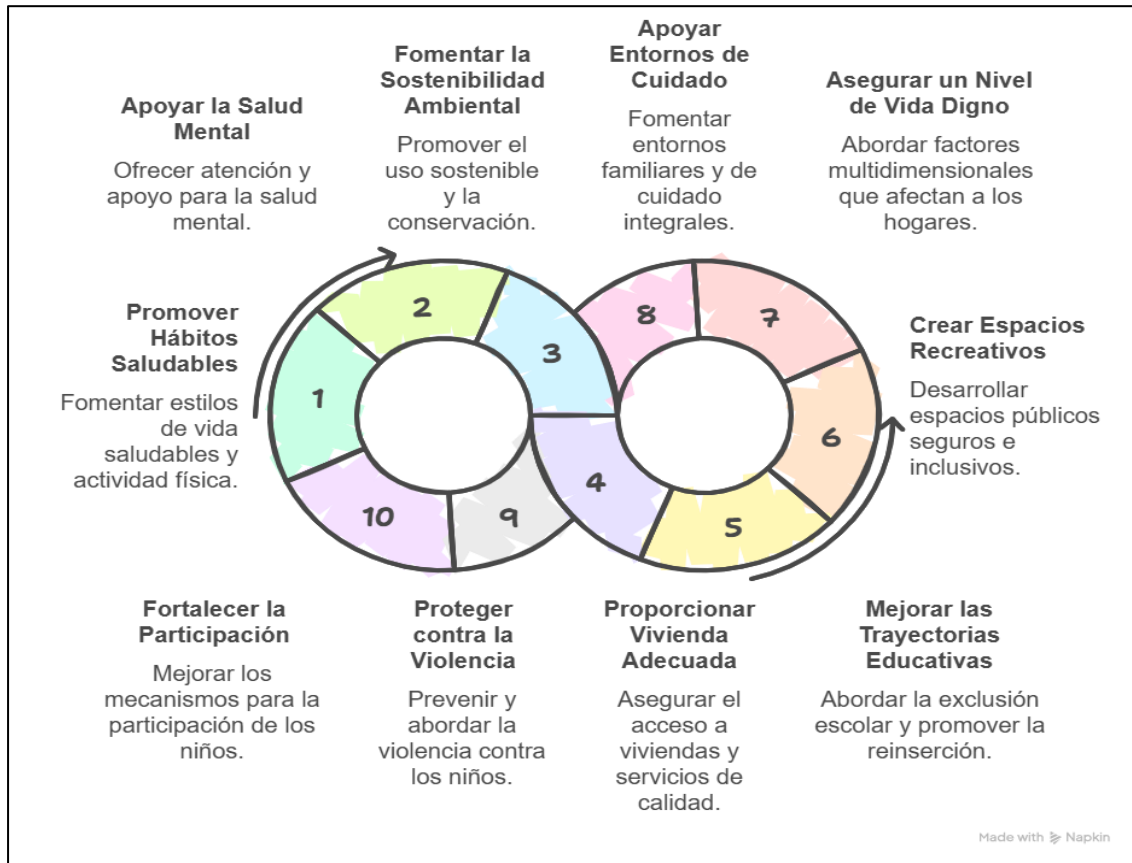
### **3.2.- Contexto político:**

La actual Política Nacional de la Niñez y Adolescencia (2024-2032), elaborada y publicada durante el mandato del presidente Gabriel Boric, está administrativamente bajo la supervisión del Consejo Nacional de la Niñez y la Adolescencia (CNNA), de la cual, dicha implementación está a cargo del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que coordina intersectorialmente con otros Ministerios y otros organismos del Estado, entre quienes se indica un trabajo colaborativo a favor del bienestar de los NNA, bajo la visión de garantizar el ejercicio de sus derechos de manera plena e integral, lo cual compete al Estado, la sociedad y las familias en su conjunto.

Dicha política cuenta con los siguientes objetivos estratégicos en el plan de acción de la política (2024).

Imagen 1:

## Política Nacional de la Niñez y Adolescencia (2024-2032)<sup>1</sup>.



Elaboración propia en Napkin, 2025

Ahora bien, el Ministerio encargado de la implementación de dicha política, ha sido un impulsor en el desarrollo y la implementación del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia en Chile, alineándose con las políticas públicas de protección social y que se centren en la promoción de los derechos de la niñez. Además, ha promovido la coordinación entre diferentes organismos y servicios, facilitando una respuesta integral ante las vulneraciones de derechos (Política nacional de la niñez y adolescencia, 2024).

Por otro lado, la Ley 21.302 (2021) refiere que institucionaliza y refuerza el rol de la Subsecretaría de la Niñez, una entidad encargada de articular las políticas intersectoriales en favor de los derechos de los niños. La subsecretaría trabaja en la promoción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, monitorea la implementación de las políticas públicas y coordina con otros organismos para garantizar una respuesta efectiva ante la vulneración de sus derechos.

<sup>1</sup> Política Nacional de la Niñez y Adolescencia (2024-2032). Objetivos principales que debe garantizar el Estado a niños, niñas y adolescentes mediante su nueva política.

### 3.3.- Contexto legislativo:

El marco normativo de las infancias y adolescencias en Chile ha sido modificado en reiteradas ocasiones producto de los cambios propios del transcurso de la historia, por ende, para comprender mejor este contexto se debe hacer una distinción entre instituciones y las leyes promulgadas que han generado cambios en cuanto a políticas y prácticas de protección, reparación y reinserción en niños, niñas y adolescentes. Ya que se limitó el actuar de SENAME a materia penal adolescente, en materia proteccional se encuentra la *Ley 21.302 o Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia* encargado de la reparación, restitución y prevención de vulneraciones de derechos realizadas hacia niños, niñas y adolescentes en conjunto con sus familias. Con objeto de generar cambios organizacionales a nivel nacional respecto a los mecanismos de protección hacia los NNA, se promulgó las leyes que se mencionan a continuación, las cuales figuran como el marco legal que constituye las orientaciones técnicas del AFT-PF está conformado por las siguientes dos leyes (Comité de Derechos del Niño, 2017; Ley 21.302, 2021; Carvajal, 2024).

Por un lado, la *Ley 21.430 sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia* plantea el establecimiento de un marco integral para la protección de los derechos de los NNA, basándose en un enfoque de derechos humanos. Esta ley garantiza el derecho a la protección especial, asegura el desarrollo integral de la infancia y crea un sistema de protección especializado que incluye prevención, atención y restitución de derechos. Además, establece el Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, encargado de intervenir cuando se vulneran los derechos de los niños (Ley N° 21.430, 2022).

Por otro lado, entre los siguientes ejes principales del SPE se encuentra el derecho a vivir en familia, el interés superior del niño y la participación efectiva, los tres ejes principales ejes del nuevo servicio. Por consiguiente, la Ley 21.302, incluye la creación de un consejo de expertos encargados de evaluar el área técnica principalmente. Por otro lado, instala las comisiones coordinadoras de protección, encargadas de la coordinación intersectorial con los dieciocho servicios públicos con los cuales la ley establece un acuerdo vinculante. Con esta ley, se refuerza la protección de la infancia, impulsando programas de prevención y atención temprana para evitar situaciones de riesgo o vulneración de derechos (Ley 21.302, 2021).

Asimismo, se establece una coordinación obligatoria con los Tribunales de Familia, además de que el SPE debe dar respuesta a los requerimientos de dicha entidad, tal como ejecutar

medidas de protección aperturadas y entregar trimestralmente informes de avance por cada NNA ingresado a los programas (Ley 21.302, 2021).

En este aspecto, el Tribunal de Familia tiene la facultad de adoptar medidas cautelares, apertura medidas de protección (Ley n°19.968, 2004). En primera instancia derivar al programa Diagnóstico Clínico Especializado (DCE de aquí en adelante), y a partir de dicha evaluación, dictaminar a un programa del SPE quienes se encargan de ejecutar los procesos interventivos en contextos protecciones.

Respecto a la ejecución de la oferta programática del SPE, existe una normativa *que regula a los colaboradores acreditados ejecutores de los programas que llevan a cabo las medidas protectorales de los casos judicializados*, dicha normativa establece la forma y condiciones con las cual el SPE se relacionará con los colaboradores acreditados. Además, determina la fiscalización respecto al desempeño de dichos entes colaboradores relativo a las cinco líneas de acción del servicio. En esta misma línea, los colaboradores acreditados se someten a un proceso de selección, mediante el cual deben postular mediante la presentación de un proyecto a la licitación que se realiza cada tres años, además de ser fiscalizados respecto a los deberes y lineamientos a los cuales están sujetos (Ley N° 20.032, 2005).

Dicho cuerpo legal no menciona ni organiza detalles altamente significativos como lo es el proceso interventivo de los casos atendidos en el SPE por los colaboradores acreditados, tales como la continuidad del proceso en caso de que este se vea interrumpido una vez concluido el periodo licitado, entre otros aspectos, lo cual genera un nudo crítico que interfiere en los procesos reparatorios.

### **3.4.- Contexto institucional**

El colaborador acreditado del Servicio Nacional de Protección, que ejecuta el programa AFT-PF Umbral Lota, es CATIM, surgió en Concepción, región del Biobío, el 18 de noviembre de 1993 como una entidad sin fines de lucro conformada por un equipo multidisciplinario de expertos en educación, justicia y salud. Su misión principal es abordar de forma completa el problema del maltrato a la infancia, ofreciendo apoyo tanto a las víctimas como a sus familias. Desde su fundación en 1993, ha estado comprometida con esta causa. Este cambio refleja el

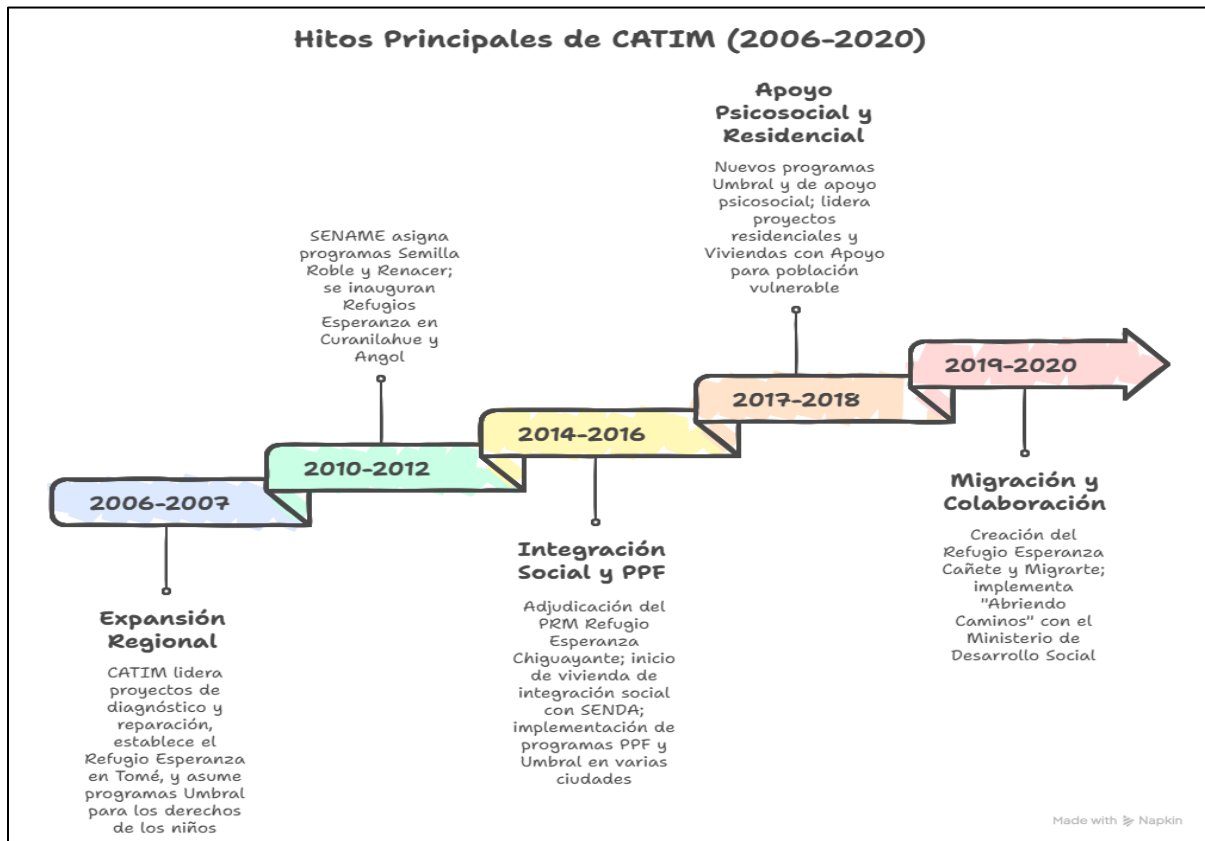
compromiso continuo de evolucionar y adaptarse para satisfacer las necesidades de la comunidad y ofrecer un apoyo integral a quienes más lo necesitan (CATIM, s/f).

CATIM es una entidad regionalista sin fines de lucro y de derecho privado, con un fuerte compromiso con el bien público. Su labor se centra en la atención de problemáticas psicosociales de alta complejidad, con especial énfasis en la restitución de derechos y el bienestar de niños, niñas y sus familias, así como en el apoyo a personas en situaciones de extrema exclusión social (CATIM, s/f).

Desde sus inicios, CATIM se ha caracterizado por un enfoque vanguardista, abordando nuevas temáticas y ofreciendo un apoyo efectivo a quienes lo necesitan. Su trabajo promueve la resignificación, la superación y la reinserción comunitaria de sus participantes, fomentando su participación a través de una intervención interdisciplinaria y en red (CATIM, s/f).

Imagen 2.

Resumen de hitos principales de CATIM año 2006-2020.



Elaboración propia en Napkin, 2025.

### 3.5.- Contexto programático

El AFT-PF forma parte de las estrategias implementadas por el SPE en su línea de Intervenciones Ambulatorias de Reparación, con el objetivo de promover entornos protectores y fortalecer vínculos familiares en casos de vulneración de derechos (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2022).

Este programa tiene como propósito fortalecer los vínculos familiares y promover entornos protectores para NNA cuyos derechos han sido vulnerados y que se encuentran bajo medidas de protección decretadas por tribunales de familia. Además, las bases técnicas destacan la relevancia del trabajo colaborativo e intersectorial, así como la necesidad de articularse con servicios sociales, educativos y de salud, para responder de manera efectiva a las necesidades complejas de las familias atendidas.

El enfoque del programa se sustenta en principios de derechos humanos, interés superior del niño, corresponsabilidad parental, enfoque de género, territorialidad e interculturalidad. A través de una intervención intensiva y personalizada, se busca generar cambios sostenibles en las dinámicas familiares, promoviendo competencias parentales, redes de apoyo significativas y estrategias de protección desde un enfoque integral.

En primer lugar, se encuentra el director o directora quien está a cargo de recibir los casos del ente derivador con toda la información necesaria para hacer efecto el ingreso, el cual debe ser registrado en el sistema informático del servicio y en el programa AFT y PF. (p. 31) este debe estar al tanto de toda la información pertinente al caso en la etapa de ingreso, donde se le informe acerca del levantamiento de datos (p. 33), además de esto se realizan reuniones técnicas donde participan todos los profesionales incluyendo al/a la director/a donde debe dar su opinión respecto a cada caso analizado pasando por las distintas etapas (p. 43), en la etapa de sostenibilidad de los cambios se realiza una evaluación respecto a la intervención, la cual decide si se mantiene o puede prepararse un egreso (p. 49).

En el equipo integrado del programa se identifican dos tipos de actores principales:

- a. **Acompañantes terapéuticos:** en el grupo de acompañantes terapéuticos se encuentran profesionales de distintas disciplinas: tres trabajadores sociales (dos mujeres y un hombre), tres psicólogos/as (dos mujeres y un hombre), lo que evidencia una presencia equilibrada entre ambas profesiones dentro de esta función.

- b. **Gestor/a territorial:** se desempeñan dos mujeres: una profesora de filosofía y una trabajadora social, quienes desde sus respectivas formaciones contribuyen a la articulación territorial del programa.

En la línea de AFT-PF se compone por las siguientes dos áreas de intervención descritas a continuación:

- En la primera se realiza un **acompañamiento terapéutico centrado en el niño, niña o adolescente** donde se fomenta las relaciones vinculares afectivas seguras con su grupo familiar considerando características propias y su etapa vital, la segunda división se enfoca en la **terapia realizada al grupo familiar** donde se busca recomponer o reforzar las relaciones familiares para volverlas seguras donde los niños/as o adolescentes puedan desenvolverse en un contexto donde los cuidadores puedan ejercer una parentalidad reflexiva a base de la validación de las voces de este grupo. Esta intervención es llevada a cabo por psicólogos y trabajadores sociales que intervienen de manera directa con el grupo familiar (p. 7).
- La segunda línea de PF se enfoca en la prevención focalizada encargada de **fortalecer potencialidades, habilidades parentales y crianza mediante la activación de soportes intersectoriales y comunitarios**, para esto el/la gestor/a territorial se encarga de realizar intervenciones a nivel macro, interactuando con distintas redes (p. 7).

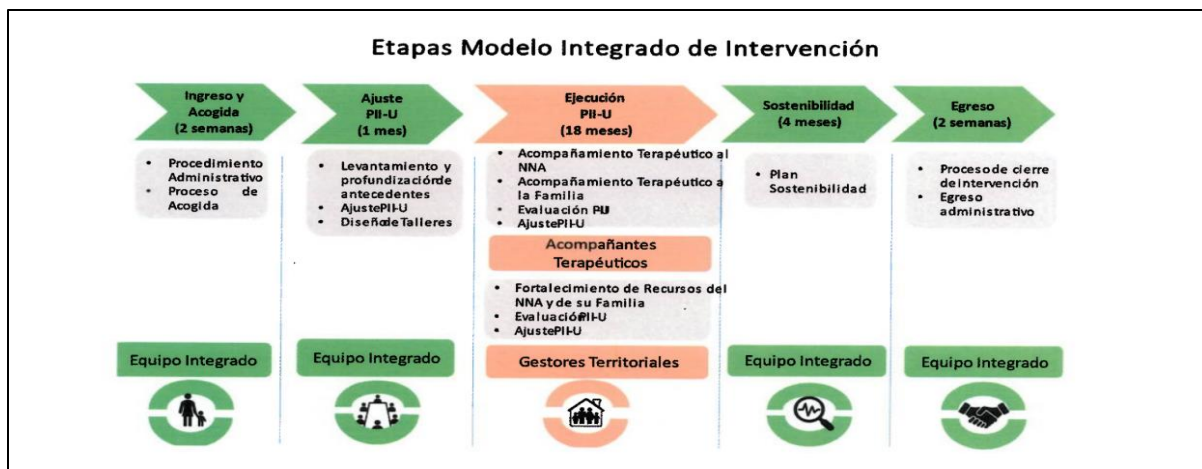
Esta intervención es llevada a cabo en un periodo de **24 meses**, dividiéndose en 5 partes, cada una con un tiempo establecido para realizar actividades (p. 48). Siendo las siguientes:

Cuadro 1.

Etapas del Modelo Integrado de Intervención de AFT-PF<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> El recuadro indica las cinco etapas del modelo de intervención mencionando las acciones a ejecutar y el plazo establecido para cada una de ellas. Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (2023, p. 12).



El Programa AFT-PF representa una respuesta técnico-profesional a situaciones de vulneración grave de derechos, con una mirada orientada a la reparación del daño, la restitución de derechos y la prevención de futuras vulneraciones, reconociendo a la familia como agente central en los procesos de protección y desarrollo de los NNA.

La plataforma SIS (Sistema de Información del Servicio) constituye una herramienta digital de registro oficial utilizada por los programas acreditados para sistematizar el trabajo técnico con NNA y sus familias. Esta plataforma permite registrar aspectos claves del proceso de intervención (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, s.f.).

Por otro lado, la plataforma SENAINFO (Sistema de Información para la Niñez y Adolescencia) corresponde a un sistema histórico, previamente administrado por el extinto SENAME (Servicio Nacional de Menores), y que aún se utiliza de forma complementaria en algunos programas para reportes estadísticos o procesos de cierre, dependiendo del tipo de convenio o etapa de implementación del nuevo servicio.

Aunque SENAINFO y SIS cumplen funciones similares en cuanto al registro de intervenciones, la plataforma SIS responde a un enfoque actualizado, con criterios técnicos propios del nuevo modelo de protección especializada, alineado a los estándares del Servicio Mejor Niñez (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2021).

Entre las similitudes entre ambas plataformas, se encuentra el objetivo compartido de monitorear la trayectoria de intervención de los casos y garantizar la rendición de cuentas del quehacer profesional. Sin embargo, una diferencia clave es que SIS permite una mayor articulación con los instrumentos propios del nuevo modelo de gestión, permitiendo por ejemplo la carga de

evaluaciones diagnósticas integrales, planes de intervención con enfoque territorial, y la incorporación de observaciones cualitativas por perfil profesional.

Para los/as acompañantes terapéuticos/as, el uso de la plataforma SIS implica una carga administrativa significativa, que exige el registro constante, ordenado y dentro de plazos formales de las atenciones realizadas. Esta carga puede generar tensiones en el equilibrio entre el trabajo directo con las familias y las exigencias administrativas, impactando la planificación del tiempo y la disponibilidad para el acompañamiento presencial. No obstante, la adecuada utilización de la plataforma permite visibilizar el trabajo profesional realizado, respaldar técnicamente las decisiones adoptadas, y contribuir a la trazabilidad del proceso de intervención (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, s.f.).

### 3.6.- Contexto socio-territorial

Lota es una comuna costera ubicada en la región del Biobío, perteneciente a la provincia de Concepción, según datos entregado por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) es habitada por 43.535 pobladores de los cuales se segregan 20.950 hombres y 22.585 mujeres, de esta cantidad se caracteriza un grupo etario de 0 a 14 años representando a 8.762 habitantes (2017), se mostrará a continuación en la tabla 1 la población de Lota, a continuación en la tabla 1.2 se mostrará la población y rangos de edad de la comuna para tener un mayor conocimiento de esta.

Tabla 1.

*Lota censo 2017 y proyección año 2021<sup>3</sup>.*

1.1 Población total Censo 2017 y Proyección 2021			
Unidad Territorial	Censo 2017	Proyección 2021	Variación (%)
Comuna de Lota	43.535	45.672	4,91
Región del Biobío	2.037.414	1.670.590	
País	17.574.004	19.678.363	11,97

Fuente: Censos de Población y Vivienda, Proyecciones de Población, INE

*Tabla 1.2.*

<sup>3</sup> Esta tabla muestra los habitantes de Lota según censo 2017 y una especulación sobre el año 2021. Instituto Nacional de Estadísticas 2017.

*Población por grupos de edad en Lota<sup>4</sup>.*

1.3 Población por Grupos de Edad					
Grupo Edad	Población por grupo (n°)		Distribución de la población entre grupos etarios (%), Proyección 2021		
	Censo 2017	Proyección 2021	Comuna	Región	País
0 a 14	8.762	8.425	18,45	18,85	19,03
15 a 29	9.719	9.450	20,69	21,5	21,79
30 a 44	7.440	8.298	18,17	20,88	22,78
45 a 64	12.079	12.892	28,23	25,39	23,9
65 o mas	5.535	6.607	14,47	13,37	12,49
Total	43.535	45.672	100	100	100

Fuente: Censos de Población y Vivienda, Proyecciones de Población, INE

Cabe mencionar que *Lota* en mapudungún significa pequeño caserío y se fundó en el año 1852, solo era una de las tantas estaciones más del extenso recorrido de trenes, pero la edificación de esta ciudad fue con el motivo estratégico de evitar las dificultades del traslado de los trabajadores agrícolas, luego fue creciendo con las mineras de carbón lo que generó que fuera considerada la primera ciudad industrial de Chile explotadora de este recurso (Rodríguez, J. Medina, P. 2011).

Según el Archivo Histórico de Concepción (s.f.) Lota se caracterizaba por ser una zona abundante de yacimientos fósiles de carbón, debido a que durante el siglo XIX Chile buscaba otros recursos primarios que produjeran calor a un bajo precio, gracias a la efectividad del carbón y la inversión innovadora de Matías Cousiño surge una industria carbonera, lo cual contribuye positivamente a la formación de nuevas industrias, la instalación de ferrocarriles y construir nuevos edificios para el bienestar de la comunidad como hospitales y colegios, aparte de lugares para el ocio y entretenimiento.

Luego en 1990 a 1997 ocurrieron distintos hitos siendo un movimiento sindicalista marcado por lo que hoy llamamos explotación laboral y luego el cierre de esta industria por el desplazamiento del carbón por uso de electricidad y petróleo en las industrias (Archivo Histórico de Concepción s.f.). A pesar de todos estos cambios la comunidad de Lota adquirió un fuerte

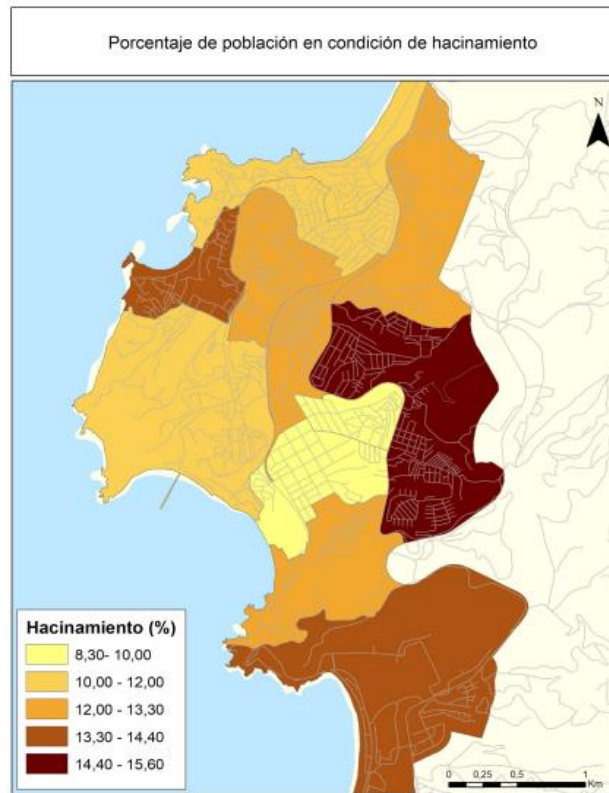
<sup>4</sup> Esta tabla muestra los diferentes grupos etarios identificados en la comunidad de Lota. Instituto Nacional de Estadísticas, 2017.

sentido de identidad obrera que nació por la explotación laboral, el uso compartido de espacios o viviendas inadecuadas, producto de la migración campo ciudad, en este punto “los mineros del carbón desarrollaron códigos propios que mezclaban la tradición campesina de los migrantes con la realidad cotidiana del trabajo en las minas” (Memoria Chilena Biblioteca Nacional de Chile, s.f.).

Actualmente Lota cuenta con una demografía característica rodeada de varios cordones montañosos, planicies costeras y valles, los cerros son usados como suelo forestal enfocándose en la plantación de pinos y eucaliptos, este factor genera que no exista comunidad rural y la población se concentre en la ciudad de Lota y Colcura (Municipalidad de Lota, 2021). Esto trae como consecuencia que la comunidad se vea aglomerada en un solo sector, provocando un hacinamiento crítico en el cual la mayoría de la población se encuentra en el sector de Lota bajo, el porcentaje más alto de hacinamiento registrado ronda entre un 14,40% a 15,60% por ciento de la población y el porcentaje más bajo registrado de hacinamiento equivale a 13,30% a 14,40% por ciento (Centro de Desarrollo Urbano Sustentable, 2021).

### Imagen 3.

*Porcentaje de población en condición de hacinamiento de comuna de Lota según CENSO año 2017 en condición de hacinamiento, destacando las áreas más afectadas*



Información obtenida del Centro de Desarrollo Urbano Sustentable (2021, p. 7).

Esta comuna a pesar de su paisaje turístico posee elementos que pueden convertirse en factores de riesgos para la población, comenzando con los puertos siendo una de sus principales actividades económicas, esto puede ser un factor determinante considerando que según el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (2020) la explotación sexual comercial infantil y adolescente ocurre en “áreas urbanas, hacia áreas turísticas o hacia áreas donde se encuentran emprendimientos productivos con población principalmente masculina, como áreas de producción agropecuaria en momentos zafrales, grandes emprendimientos industriales, áreas de construcción, estaciones de camiones, puertos, bases militares, entre otros” (párr. 6). Aparte de esto se ha determinado que los últimos años ha habido un incremento en cuanto a casos de homicidios o asaltos fuertemente relacionados con enfrentamientos entre bandas criminales y problemas de consumo de alcohol (Dresdner, 2024, como se citó en J, S, 2024).

Para comprender mejor este fenómeno de los sucesos ocurridos en esta zona se revisó la página del Centro de Estudios y Análisis del Delito (2025) donde entregan valores altos con respecto a la violencia recopilando los siguientes resultados:

Tabla 2.

Delitos relacionados con violencia en Lota.

	2021	2022	2023	2024
<b>DELITOS O FALTAS</b>				
<b>DELITOS VIOLENTOS</b>	<b>818</b>	<b>1.028</b>	<b>1.130</b>	<b>1.098</b>
Homicidios y femicidios	2	4	2	7
Violaciones y delitos sexuales	51	46	52	31
Robos con violencia o intimidación	53	115	133	135
Violencia intrafamiliar	264	268	281	261
Amenazas con armas	2	4	6	8

Estadística de delitos ocurridos entre el año 2021 al 2024 obtenidos de Subsecretaría de Prevención del Delito (s.f.), *Estadísticas delictuales* (2025).

Tabla 2.2

Delitos asociados por portación de drogas en Lota.

	2021	2022	2023	2024
<b>DELITOS O FALTAS</b>				
<b>DELITOS ASOCIADOS A DROGAS</b>	<b>37</b>	<b>61</b>	<b>50</b>	<b>47</b>

Estadística de delitos ocurridos entre el año 2021 al 2024 obtenidos de Subsecretaría de Prevención del Delito (s.f.), *Estadísticas delictuales* (2025).

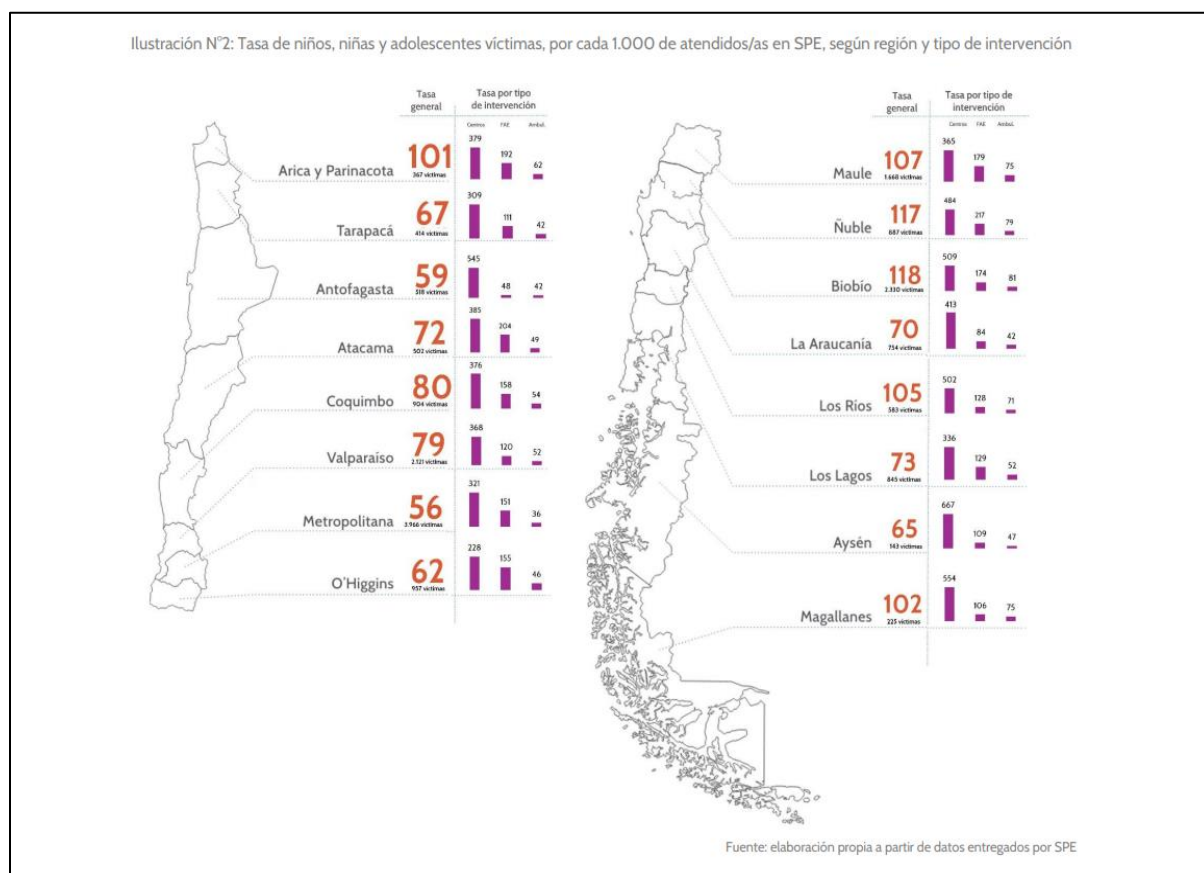
Todos estos datos fueron entregados por la subsecretaría de prevención del delito, donde a simple vista se puede analizar que en primer lugar las denuncias por Violencia Intrafamiliar poseen un mayor número sostenido a lo largo de los años, según datos rescatados por la Defensoría de la niñez (2024) entre el año 2021 y 2023 las denuncias dentro del Servicio de Protección Especializada sufrieron un incremento relevante del 112% correspondientes a 127.254 casos de vulneración, de este número en la línea programática de programas ambulatorios manifiesta el 63% por ciento de los 127.254 casos de vulneración. Los programas de protección igualmente tuvieron un aumento de 132%, la mayoría de los casos de vulneración eran “contra la integridad física o psicológica con un 58%” (pág, 2).

En cuanto a nivel geográfico existen cuatro regiones con la mayor cantidad de víctimas, en primer lugar, está la región metropolitana con 3.699 víctimas, en segundo lugar, la región del Bio bio con 2.330 afectados, tercer lugar Valparaíso con 2.121 casos y por último la región del Maule con 1.668 denuncias.

La región del Bio-bio tiene un número alto de víctimas realizando la comparación territorial, pero dentro de los centros se encuentran 509 casos, en el FAE (Programa de Familias de Acogida Especializada) se registran 174 casos y dentro de programas ambulatorios 81 casos, sumando todo esto se puede determinar que de las 2.330 víctimas solo 764 se encuentran institucionalizadas, un número bajo considerando que no logra alcanzar el 50% de los casos denunciados.

Imagen 4.

Tasa de niños, niñas y adolescentes víctimas, por cada 1.000 de atendidos/as en SPE, según región y tipo de intervención.



muestra la cantidad de víctimas por región y tipos de atención de centros, FAE y ambulatorios. Defensoría de la niñez (p. 6) 2024.

La razón por la cual se mencionan estos antecedentes es para dar un contexto socio-territorial de la población con la cual interviene el Programa donde se rescatará la experiencia de intervención profesional; y, además, por cuanto es una muestra de los desafíos a los que se

enfrentan los funcionarios de distintos organismos colaborativos del Estado, en este caso el AFT-PF Umbral Lota.

### **3.7.-Contexto sujetos**

Los sujetos involucrados en la presente experiencia corresponden a NNA que han sido vulnerados en sus derechos, constituyéndose como beneficiarios directos del programa AFT-PF Umbral Lota. No obstante, desde una mirada relacional y situada, se amplía esta noción de sujeto hacia sus entornos vinculares más próximos, integrando como actores claves a madres, padres, cuidadores principales u otras figuras significativas. Estos adultos son partícipes activos de los procesos de intervención, portadores de historias personales y familiares atravesadas por desigualdades estructurales, afectos, pérdidas, resistencias y búsquedas de reparación.

Desde un enfoque ecológico y sistémico, el equipo profesional ha buscado comprender a estos sujetos no como meros receptores de una acción técnica, sino como protagonistas de trayectorias vitales complejas, enmarcadas en contextos sociales, económicos, culturales y afectivos diversos. Esta perspectiva permite visibilizar que las problemáticas que los atraviesan no son un fenómeno individual o aislado, sino que emergen de entramados más amplios, donde convergen factores históricos de exclusión, precariedad, violencia y también de resistencia, agencia y cuidado.

La participación de los adultos responsables —madres, padres, abuelas, tíos u otras figuras que han sostenido roles de cuidado— ha sido fundamental para el desarrollo de procesos terapéuticos con enfoque reparatorio, ya sea en modalidades individuales, familiares o grupales. En estos espacios se abordan dimensiones esenciales como las prácticas de crianza, la construcción y fortalecimiento de vínculos afectivos, la activación de redes de apoyo comunitario y las transformaciones en las dinámicas de cuidado. De este modo, los procesos se orientan no solo a la restitución de derechos vulnerados, sino también a la construcción de entornos protectores sostenibles, respetuosos de las trayectorias y saberes de cada sujeto.

### **3.8.- Contexto paradigmático**

El presente documento se desarrollará bajo un paradigma interpretativo, por tanto, se enfocará en lo subjetivo de la experiencia a sistematizar, sin generalizar, teniendo en cuenta e integrando los elementos particulares que componen la realidad observada, la cual es reconocida

como un “producto de una construcción social, en la cual se admite la coexistencia de varias perspectivas y la pluralidad de visiones que se articulan en la comunicación y la interpretación dentro de los ambientes naturales de donde emergen los fenómenos” (Beltrán et al., 2020).

En esta misma línea, la teoría hermenéutica plantea que “la «comprensión» designa entonces una modificación de la racionalidad práctica, el enjuiciamiento intuitivo de las consideraciones prácticas de otro”. Se trata de algo más que de una simple comprensión de un enunciado” (Von Bormann en Gadamer, 1998, p. 305). Por tanto, tal y como menciona el autor, la interpretación debe comprenderse como la interacción entre la experiencia compartida por parte de los actores y quienes interpretan mediante el análisis de dicha información.

***Capítulo I:***  
***Marco Referencial***

#### **4.- Referencias teóricas, empíricas y conceptuales**

Este punto está enfocado en orientar al lector con respecto a las teorías utilizadas por el propio objeto de estudio, siendo el AFT-PF con el cual realizan distintas acciones para llevar a cabo la intervención, además se referencian los términos con los cuales trabaja el AFT-PF y el Servicio de Protección Especializada a la niñez y adolescencia.

##### **4.1.- Marco teórico**

Las teorías y/o enfoques que aparecen a continuación, son utilizadas por el equipo integrado en su ejercicio profesional al interior del AFT-PF Umbral Lota. Debido a que, desde las orientaciones técnicas del programa consideran a los NNA y sus grupos familiares como sujetos de derecho, el primer enfoque a mencionar es el enfoque de derechos, el cual;

“Es un marco conceptual que busca contribuir al proceso de desarrollo humano y orientar las acciones necesarias para dar cumplimiento a los derechos de las personas. (...) para este enfoque, los derechos humanos son el referente y fin último de las políticas públicas y estas, a su vez, son el instrumento o medio más idóneo para su realización” (UNICEF, 2022).

Este paradigma redefine el rol del equipo integrado: su tarea ya no es solo controlar riesgos o entregar soluciones, sino co-construir junto a las familias caminos para el ejercicio pleno de sus derechos. La familia no es vista como un objeto de intervención, sino como un agente de transformación de su realidad (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2023).

Desde el Modelo Ecológico se respalda la incorporación del acompañamiento familiar “desde una intervención centrada en el sistema parental, a la comprensión y abordaje de la diversidad de sistemas que se constituyen para cuidar a un niño, niña o adolescente” (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2023, p. 20).

En ésta misma línea, el diseño de intervención se orienta a comprender a la familia bajo dicha mirada ecológica, en donde “(...) se destaca el agenciamiento familiar (...) relevando la importancia de que los adultos resuelvan conflictos propios y como cuidadores mejoren sus vínculos para brindar a los niños, niñas y adolescentes dinámicas más sanas, favoreciendo su protección y bienestar familiar”, además, desde un enfoque transgeneracional, se conciben las

experiencias de los progenitores como factores protectores o factores de riesgo en la vida de las personas, los cuales se expresan como tratos positivos o negativos dentro del sistema familiar.

Respecto a los malos tratos, se recalca abordar terapéuticamente las consecuencias de dichas vulneraciones, apuntando a evitar un daño permanente en el NNA inserto en el programa, además, los equipos deben realizar un análisis integral de la situación de la familia, considerando sus recursos, redes de apoyo y dinámicas relacionales” (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2023, p. 33).

Por último, el enfoque territorial reconoce que el entorno en el cual está inserta el NNA junto a su familia es clave para la restitución de derechos que busca generar el programa. Por lo cual, se realizan coordinaciones con los servicios públicos principalmente entre otros actores comunitarios, según las particularidades de cada familia. Por tanto, “el acompañamiento familiar se implementa desde una perspectiva territorial, promoviendo la articulación de redes y la vinculación con recursos comunitarios disponibles” (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2023, p. 21).

Cabe destacar que la normativa establece claramente las responsabilidades del equipo integrado responsable está a cargo de “implementar estrategias de intervención que promuevan el ejercicio de derechos de los NNA y su familia, considerando su contexto y trayectoria de vida” (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2023, p. 32).

#### **4.2.- Marco conceptual**

AFT-PF: Siglas de nuevo programa perteneciente a mejor niñez siendo Atención Focalizada Territorial-Prevención Focalizada.

CDN: Convención de los derechos del niño.

CATIM: Corporación para la Atención Integral del Maltrato sin fines de lucro.

CONAME: Acrónimo de Consejo Nacional de Menores encargado de entregar protección a niños que reciben cuidados irregulares.

CNNA: Consejo Nacional de la Niñez y la Adolescencia.

Menores: concepto que refiere a niños, niñas y adolescentes, personas menores de 18 años.

NNA: desde un enfoque de derechos, hace referencia a niños, niñas y adolescentes.

SENAME: Acrónimo del servicio nacional de Menores.

PPF: Programa Prevención Focalizada.

SPE: Servicio de Protección Especializada de la Infancia y Adolescencia, anteriormente llamada “Mejor Niñez”.

Acompañantes terapéuticos: profesionales del área psicosocial (psicólogos y trabajadores sociales) que desempeñan funciones bajo la línea terapéutica del programa AFT-PF.

Gestores territoriales: profesionales que trabajan y realizan las gestiones requeridas con el intersector (establecimientos educacionales, dispositivos de salud, departamentos municipales, entre otros). Dichas funciones pueden desempeñarse por un/a trabajador social o docente.

Equipo integrado: conformado por un/a acompañante terapéutico psicólogo/a, un/a acompañante terapéutico trabajador/a social y un/a gestor/a territorial.

Colaboradores acreditados: “personas jurídicas sin fines de lucro que tengan por objeto desarrollar los programas de protección especializada (...), y sean acreditadas como tales por el Servicio, en la forma y condiciones que establezca la ley y demás normativa” (Ley 20.032, 2005).

Sujeto de derecho: desde el sistema legal es el reconocimiento de portar y ejercer los derechos humanos.

Sistema familiar: sistema microsocioal integrado por personas con o sin vínculo consanguíneo,

Dinámicas complejas: interrelaciones que se producen por la interrelación de uno o más personas dentro de un mismo sistema o de distintos sistemas, puede ser a nivel microsocioal, macrosocioal y mesosocioal bajo una lógica sistémica.

Interrelaciones: vínculos o conexiones que se dan entre personas que se influyen mutuamente.

Facilitador: contextos, elementos, situaciones o características personales que facilitan el desarrollo de actividades y/o logro de objetivos.

Obstaculizador: contextos, elementos, situaciones o características personales que dificultan el desarrollo de actividades y/o logro de objetivos.

Nudo crítico: situación o contexto que limita el desarrollo de un proceso, además de representar tensiones significativas y reiteradas.

Agenciamiento familiar: capacidad de los grupos familiares para organizarse en pro de metas, desafíos, responsabilidades, u otros en común.

Transgeneracional: patrones (comportamientos, traumas, u otros) que se transmiten de generación a generación.

Trabajo Social Clínico: El Trabajo Social clínico comparte con toda la práctica del Trabajo Social el objetivo de mejorar y mantener el funcionamiento psicosocial de individuos, familias y grupos pequeños. La práctica clínica del Trabajo Social es la aplicación profesional de la teoría y métodos del Trabajo Social al tratamiento y a la prevención de la disfunción psicosocial, la discapacidad o el deterioro, incluyendo las enfermedades emocionales o mentales. [...] El Trabajo Social clínico incluye intervenciones dirigidas a: las interacciones interpersonales; las dinámicas intrapsíquicas; y las cuestiones relacionadas con el apoyo y el manejo de las situaciones vitales cotidianas. Los servicios que ofrece el Trabajo Social clínico son: valoración; diagnóstico; tratamiento, que incluye psicoterapia y consejo; defensa de los clientes; consulta; evaluación. (NASW, 1987, citado en Trabajo Social Clínico y las Psicoterapias, 2022, p. 6)

Abordaje terapéutico: lógica de intervención reparatoria.

Vulneración de derechos: transgresión en el ejercicio de derechos por acto u omisión desde una persona o institución hacia una o un grupo de personas.

## **5.- Estado del Arte**

Ya habiendo comprendido los contextos en los cuales está situada la sistematización, se realizará un análisis a nivel país indagando si existen programas enfocados en la intervención centrada en infancia que compartan características similares siendo eventos particulares, o por el contrario identificar un patrón constante que permita realizar un análisis más objetivo.

### **5.1.- “Percepción de los Profesionales Interventores de Organismos Colaboradores del Servicio Mejor Niñez Sobre la Vulneración de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes en la Comuna Centro-Sur de Chile: Una Mirada Desde el Contexto de Pandemia” (Lobos et al, 2023).**

El artículo aborda una investigación cualitativa, descriptiva con análisis fenomenológico de la percepción de cinco profesionales (trabajadores sociales y psicólogos) interventores de diversos dispositivos pertenecientes a la oferta programática del Servicio de Protección Especializada de la Infancia y Adolescencia de Chile, mediante entrevistas semiestructuradas presenciales y virtuales. Los resultados están categorizados ampliamente en dimensiones, en la primera, se encuentran las etapas del proceso de intervención, la complejidad asociada a cada una,

haciendo énfasis en la etapa de resignificación, indagan en las estrategias personales, en donde los participantes hacen referencia al autocuidado, cooperación y orientación prosocial, además, significan la percepción de las intervenciones como significativo/satisfactorio y como frustrante/desgastante. En la segunda dimensión, abordan la articulación teórico-práctica, en donde los participantes perciben los lineamientos como herramientas para abordar las intervenciones, utilizando distintos enfoques, los cuales varían dependiendo del profesional y de la etapa del proceso interventivo.

Durante el análisis se rescata todo el sentir de los profesionales y como se plasma en su quehacer profesional, ejemplo “Las estrategias que utilizó conmigo misma son instancias de autocuidado y autorregulación emocional” (Lobos et. al., 2023). Siendo vitales para llevar a cabo la intervención, igualmente relatan la complejidad de llevar a cabo una intervención donde se manifiestan diferentes situaciones negativas o positivas con respecto a la respuesta de los usuarios, donde, además existen etapas de la intervención que son difíciles de llevar.

Paralelamente Lagos y Luco (2023) destacan que la política pública en materia de infancia requiere otro tipo de enfoque que permitan una verdadera reparación de vulneraciones de derechos de NNA donde el programa SENAME no lograba dar respuesta por el incumplimiento de derechos, carga profesional y falta de especialización.

## **5.2.- “Colaboración en Trabajo Social e Intervenciones en Niñez en Chile: Tensiones y Propuestas en Materia de Interdisciplina en el Trabajo con Niños, Niñas y Adolescentes” (Andrade, 2021).**

El documento analiza los elementos que median el encuentro interdisciplinar en Trabajo Social, enfocado en la intervención con la niñez, desde una perspectiva crítica basada en la teoría de roles y el institucionalismo crítico, se destacan condiciones estructurales adversas, como la precariedad de recursos, sueldos bajos, carga administrativa y dispersión territorial, junto con emociones como la rabia frente a estas limitaciones y la empatía hacia la población intervenida. Ante estas dificultades, se proponen dos líneas de acción: primero, una revisión urgente de las condiciones estructurales para garantizar recursos, dignificar los salarios y reducir la sobrecarga laboral; y segundo, fomentar una colaboración sinérgica que potencie las capacidades profesionales desde una lógica organizacional reflexiva. En este marco, se enfatiza que, aunque la agencia de los interventores, guiada por la teoría de roles, resulta clave para articular colaboraciones efectivas, es intolerable que la calidad de las intervenciones dependa

exclusivamente de la perspectiva individual, destacando la necesidad de avanzar hacia condiciones dignas y estructurales que prioricen la protección de los derechos de la infancia.

Propone que las entidades promuevan la colaboración sinérgica entre los profesionales, potenciando sus habilidades en el trabajo interdisciplinario. Además, destaca la importancia de la perspectiva de los interventores como un factor mediador clave en el trabajo con NNA, como se explica en el texto el desempeño laboral está estrechamente relacionado con los recursos asignados, los sueldos, carga administrativa y dispersión territorial.

### **5.3.- “El gobierno de la infancia: Análisis sistemático sobre el estudio de las políticas públicas dirigidas a la niñez bajo protección del Estado” (Morales, 2022).**

El artículo trata sobre una revisión sistemática de diversos textos de las políticas públicas dirigidas hacia la protección de infancia por parte del Estado en distintos países como Chile, como resultado evidenció una pluralidad de enfoques convirtiendo estas políticas en una acción mecánica dirigidas a resolver un problema social olvidando que un problema puede manifestarse en distintas realidades. mediante la revisión documental y posterior reflexión de la misma dejan en evidencia cómo las distintas políticas de la infancia se han orientado erróneamente a la atención de niños, niñas y adolescentes actuando de una manera asistencialista no considerando que son sujetos de derecho y no objeto, a la vez Kaulino (2016) realiza un enjuiciamiento donde explica que estas políticas están orientadas a resolver una conducta mediante el castigo en vez de buscar acciones metodológicas orientadas a promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes (Morales, 2022, p. 140).

Por otra parte, Pavez (2021) y Cubillos (2021) relatan que organizaciones privadas han sido clave en la consolidación de políticas de infancia siendo un actor clave donde reciben esta tarea del Estado mediante licitaciones o convenios, lo cual actualmente les deja un conflicto donde no tienen la autoridad para problematizar las políticas públicas y por otra parte dependen económicamente de este (Morales, 2022, p. 140).

De esta forma, realiza una distinción en la cual indica que, a pesar de existir políticas, en general se realiza un enjuiciamiento mencionando que si bien las políticas habían tenido una transformación hasta el día de hoy no se ha llegado al máximo ideal esperable, mencionando que solo existe una diversidad de enfoques dejando de lado los verdaderos problemas o nudos críticos que afectan a las infancias. Según Cubillos (2021) se concentraban en la atención masiva dejando de lado la calidad y el bienestar de los niños, niñas y adolescentes.

Este artículo ayuda al lector a acercarse a la realidad del país permitiéndole comprender hacia donde están orientadas las políticas de programas de infancia señalando las necesidades que aborda y problemas a los cuales se busca dar una solución según lo dictado por dichas políticas, el texto ya citado genera una reflexión en cuanto al sistema de protección sostenido en Chile el motivo por el cual se busca generar un cambio en cuanto a metodología y enfoques siendo, este cambio se relaciona con el objeto de sistematización por lo cual se estima pertinente para generar una mayor comprensión y análisis de porqué se produce una modificación en las políticas sociales y en programas de infancia y adolescencia.

Tras la recolección bibliográfica se identificaron diferentes elementos que comparten algunos programas de infancia que han sido sistematizados, primeramente, se ve un cambio en cuanto a la perspectiva de derechos de infancia, pasando de objeto a sujeto de derecho. Más avanzada la lectura se identifican dos elementos similares siendo el poco equilibrio entre el trabajo solicitado y la cantidad de recursos entregados, esto igualmente conlleva a que exista un desgaste o sobrecarga laboral.

*Capítulo II:*  
*Marco Metodológico*

**6.- Preguntas orientadoras**

Durante el año 2024, el (AFT-PF) Umbral Lota se enfrentó al desafío de implementar un nuevo modelo de intervención social, basado en el trabajo territorial, el enfoque familiar y la articulación con redes comunitarias. En este contexto, la reconstrucción del proceso de instalación permite identificar momentos clave que marcaron el avance o transformación del quehacer técnico del equipo.

**Pregunta orientadora uno: ¿Cuáles son los hitos más significativos en el proceso de implementación del programa AFT-PF Umbral Lota desde la perspectiva del equipo integrado durante el año 2024?**

A través de esta pregunta se busca reconocer aquellos momentos considerados significativos por el equipo profesional, ya sea por su impacto, por representar un punto de inflexión o por haber significado un logro relevante en la instalación y funcionamiento del programa. Estos hitos permiten comprender cómo se fue dando el tránsito desde la planificación hasta la intervención efectiva, y qué eventos marcaron el desarrollo del proceso institucional en el territorio

La implementación de un programa de protección especializada implica diversos factores que inciden en su desarrollo. Algunos de ellos actúan como facilitadores que impulsan el avance del trabajo técnico, mientras que otros se configuran como obstáculos que dificultan la intervención o ralentizan los procesos que serán descritos a lo largo de la presente sistematización.

**Pregunta orientadora dos: ¿Cuáles son los facilitadores y obstaculizadores durante el proceso de implementación del programa AFT-PF Umbral Lota desde la perspectiva del equipo integrado durante el año 2024?**

Esta pregunta orientadora busca indagar en las condiciones que favorecieron o dificultaron el desarrollo del programa, tanto a nivel interno (organización del equipo, metodologías de trabajo, acompañamiento técnico), como externo (acceso a plataformas, condiciones del territorio). El análisis de estos elementos permite conocer facilitadores y obstaculizadores enfrentados durante el proceso.

A lo largo del proceso de instalación y ejecución del programa, es posible identificar puntos de mayor complejidad que representan tensiones o dificultades relevantes para el equipo. Estos

momentos suelen condicionar el curso de la intervención y demandan respuestas específicas, estratégicas o estructurales.

**Pregunta orientadora tres: ¿Cuáles son los nudos críticos en el proceso de implementación del programa AFT-PF Umbral Lota durante el año 2024?**

Con esta pregunta se pretende identificar aquellas situaciones, condiciones o problemáticas que generaron mayor dificultad en el desarrollo del programa, ya sea a nivel técnico, administrativo o socioterritorial. Reconocer estos nudos críticos permite no solo visibilizar las barreras más significativas, sino también orientar posibles ajustes en la gestión y fortalecer futuras implementaciones.

Todo proceso de instalación e intervención social genera aprendizajes que surgen tanto de las dificultades como de los avances. Estos aprendizajes constituyen una base fundamental para la mejora continua, la retroalimentación técnica y la consolidación de buenas prácticas.

**Pregunta orientadora cuatro: ¿Cuáles son los aprendizajes del proceso de implementación del programa AFT-PF Umbral Lota durante el año 2024?**

Esta pregunta busca rescatar los saberes construidos por el equipo a partir de su experiencia en el territorio lotino, destacando aquellos conocimientos, estrategias o prácticas que permitieron enfrentar los desafíos de la implementación. El propósito es reflexionar sobre lo aprendido, desde una mirada crítica y constructiva, que aporte al fortalecimiento del modelo AFT-PF y a su proyección en otras experiencias similares.

## **7.- Objetivos de sistematización**

Planteadas las preguntas que orientaran la sistematización se construyen los siguientes objetivos.

Objetivo general: Sistematizar los aprendizajes de la experiencia del equipo integrado durante el proceso de implementación del AFT-PF Umbral Lota durante el año 2024.

Objetivos específicos:

1. Recuperar los hitos más significativos en el proceso de implementación del programa AFT-PF Umbral Lota desde la perspectiva del equipo integrado durante el año 2024.
2. Describir los facilitadores y obstaculizadores durante el proceso de implementación del programa AFT-PF Umbral Lota desde la perspectiva del equipo integrado durante el año 2024.
3. Describir los nudos críticos durante el proceso de implementación del programa AFT-PF Umbral Lota durante el año 2024.

## **8.- Eje de sistematización**

A continuación, se declara el eje y sub-ejes de sistematización, los cuales permitirán organizar los datos y posteriormente orientar el análisis de la experiencia. Estos ejes se relacionan entre sí y permiten una mirada amplia, crítica y reflexiva sobre la experiencia por parte del equipo integrado del AFT-PF Umbral Lota.

Eje:

- Gestión

Sub-ejes:

- Organización
- Administración

## **9.- Marco metodológico**

Por tanto, en el primer paso se tendrá en cuenta las preguntas orientadoras, objetivos y ejes de la sistematización, los cuales dirigirán el proceso de análisis.

En el siguiente punto se explicará el proceso de recolección de datos mediante distintas técnicas e instrumentos, tipo de análisis a utilizar y el tiempo empleado para su recolección, justificando además porque fueron seleccionados los siguientes puntos.

Durante la recuperación de la experiencia, como base metodológica, la ejecución de las técnicas recolectoras de datos se contará con la participación de gestoras territoriales, acompañantes terapéuticos (psicólogos/as y trabajadores/as sociales) representando al equipo integrado en su totalidad, de esta forma, cerciorando que los resultados sean representativos y acordes al diseño de sistematización.

### **9.1.- Enfoque de la Sistematización**

Respecto al proceso de sistematización, se utilizará una metodología **cualitativa**, específicamente mediante la **interpretación crítica**, la cual construye el sentido enriquecido de la experiencia, por lo que, “la sistematización se convierte en un inédito y privilegiado lugar del camino, desde el cual ya no es posible volver inocentemente atrás, porque hemos visto de tal manera el trayecto andado, que nunca más lo podremos recorrer del mismo modo” (Jara, 2018). De este modo, se concibe la sistematización como un proceso dinámico que permite obtener una mirada profunda sobre la experiencia, lo cual enriquece la interpretación crítica que se realice, ayudando a consolidar los conocimientos producidos en función de los objetivos, preguntas orientadoras y ejes del proceso.

## 9.2.- Actores

La presente sistematización contempla la participación de un equipo multidisciplinario conformado por profesionales que cumplen funciones clave en el desarrollo e implementación del programa o AFT-PF Umbral Lota, cuyo propósito es abordar de manera especializada y contextualizada situaciones de vulneración de derechos que afectan a niños, niñas y adolescentes (NNA) y sus núcleos familiares. Este equipo constituye el eje operativo de la intervención, y su configuración responde tanto a criterios técnicos como a requerimientos del modelo de protección especializada promovido por el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

Estos son descritos en la presente tabla:

Sexo	Edad	Profesión	Rol dentro AFT-PF	Experiencia laboral en infancia.
Femenino	36 años	Trabajadora Social	Directora	Presente durante todo el año 2024.
Masculino	29 años	Trabajador Social	Acompañante terapéutico	Presente durante todo

				el año 2024. Dos años SENAME.
Femenino	44 años	Profesora de filosofía	Gestora territorial	Presente durante todo el año 2024. Diez años SENAME.
Femenino	41 años	Trabajadora social	Acompañante terapéutico	Presente durante todo el año 2024. Dos años SENAME
Masculino	46 años	Psicólogo	Acompañante terapéutico	Presente durante todo el año 2024. Ocho años SENAME
Femenino	32 años	Trabajadora social	Acompañante terapéutico	Tres meses AFT- PF. Tres años SENAME
Femenino	26 años	Psicóloga	Acompañante terapéutico	dos meses en AFT-PF. seis meses SPE.

Femenino	40 años	Trabajadora social	Gestora Territorial	Siete meses AFT-PF. Ocho años SENAME.
Femenino	26 años	Psicóloga	Acompañante terapéutico	cinco meses AFT-PF. Un año SPE
Femenino	40 años	Trabajadora social	Acompañante terapéutico	Tres meses AFT-PF. Seis años SENAME.

---

En conjunto, estos/as profesionales figuran como el colectivo participante del proceso de sistematización. Ya que, se sistematizará la experiencia del equipo, no se considerará como actores relevantes a otros posibles colectivos participantes, como por ejemplo el equipo directivo de CATIM Concepción ni representantes de SPE, u otros actores de organismos colaboradores de la ejecución del programa, debido a que solo la directora como el equipo integrado son “participantes de la experiencia de intervención social que hayan sido parte del proyecto en forma estable al menos seis meses” (Castañeda, 2014, p. 108).

Además, dicha delimitación del colectivo se sustenta en que se centra territorialmente en Lota. Adicionalmente, se tiene en cuenta el enfoque cualitativo del equipo del AFT-PF Umbral Lota, no de otros programas ni otros dispositivos.

### 9.3.- Plan de análisis

En la presente sistematización, para llevar a cabo el análisis cualitativo se utilizará la técnica **análisis de contenido**, por tanto, en los datos analizados se identificará tanto el contenido explícito como el implícito, lo cual permite una comprensión más profunda de los datos identificados en el proceso mencionado. Con la finalidad de enriquecer la comprensión y logrando

mayor profundidad durante la etapa de análisis, se promueve una reflexión y retroalimentación constante durante todo el proceso (Bardin, 1996; Krippendorff, 1990; Mayring, 2000; Miles & Huberman, 1994, como se citó en Cáceres, 2003).

Cáceres (2003) refiere que el análisis de contenido cuenta con los siguientes seis pasos:

1. Selección del objeto de análisis dentro de un modelo de comunicación: establecer desde qué marco referencial se abordará los datos a analizar. Dicha selección influirá en cómo se seleccionan, interpretan y categorizan los datos, lo cual ayuda a asegurar coherencia, objetividad y consistencia en el análisis, además de facilitar la interpretación de los resultados en línea con los conceptos propios del área de estudio o la disciplina correspondiente (Mayring, 2000; Briones, 1988a; Pérez, 1994; Baudino & Reising, 2000, como se citó en Cáceres, 2003).
2. El desarrollo del preanálisis: construcción del *corpus de análisis* a fin de establecer la organización inicial de cómo se abordará el contenido a analizar. Asimismo, para facilitar una comprensión profunda de los datos, es necesaria una recopilación amplia y exhaustiva de datos (Bardin, 1996; Briones, 1988b; Rodríguez, 1996; Gustafson, 1998, como se citó en Cáceres, 2003).
3. La definición de las unidades de análisis: seleccionar las categorías, de base gramatical y no gramatical. Dichas unidades de análisis son extractos que derivan de los datos recopilados, lo cual se configura como materia prima en el análisis, las cuales son seleccionadas con criterio referente a la pertinencia y valor en relación al aporte en alcanzar a conclusiones sólidas (Hernández, 1994, como se citó en Cáceres, 2003).
4. Establecimiento de reglas de análisis y códigos de clasificación: clasificar y organizar los resultados de acuerdo a las unidades de análisis previamente seleccionadas. Por consiguiente, se agruparán los datos de manera que todos los fragmentos extraídos de los datos de cada categoría formen un mismo conjunto que tengan relevancia y significado para el análisis (Morris, 1994; Hernández, 1994, como se citó en Cáceres, 2003).
5. Desarrollo de categorías: genera nuevas ideas y conexiones, orientadas a la construcción teórica a partir de los datos. Además, se utiliza el método de comparación constante, lo cual implica comparar continuamente datos, códigos y categorías en el proceso de análisis, sirviendo como medio para la construcción de nuevas explicaciones a partir de los datos (Glaser & Strauss, 1999; Valles, 2000, como se citó en Cáceres, 2003).

6. *La integración final de los hallazgos*: hacer uso de las categorías construidas, integrando conocimientos previos y datos específicos del objeto de estudio. Cabe destacar que, bajo un enfoque cualitativo, el resultado del análisis de contenido no depende únicamente del método científico, si no que se enriquece significativamente cuando quienes investigan incorporan sus conocimientos previos, teorías y entendimientos acerca del tema en estudio, así como los conocimientos adquiridos durante la investigación misma (Glaser & Strauss, 1999; Mayring, 2000; Briones, 1988b; Valles, 2000, como se citó en Cáceres, 2003).

A modo de síntesis, utilizar esta técnica de análisis, bajo un enfoque cualitativo, respecto el *corpus de análisis* en la presente sistematización resulta vital, ya que permite ir más allá de la narración descriptiva que se pueda conocer a través de la técnica mencionada y permite así avanzar hacia una comprensión crítica. Por ende, el **análisis de contenido** facilita la identificación de patrones, categorías temáticas y sentidos que emergen de los testimonios que se han ido recopilando a lo largo de este proceso de sistematización. Además, este método contribuye en la inferencia de los nudos críticos, obstáculos enfrentados o transformaciones que puedan tener el equipo de profesionales de la AFT-PF Umbral Lota durante el 2024.

#### **9.4.- Técnicas e instrumentos**

Por ende, en el primer paso del *análisis de contenido* se procederá a reunir los datos recolectados mediante las técnicas de levantamiento de datos mencionadas anteriormente (entrevistas, revisión documental y línea de tiempo) teniendo en cuenta la pertinencia de los datos seleccionados.

##### **9.4.1.- Entrevistas**

A partir de los actores que figuran como fuentes de información primaria se realizarán entrevistas grupales e individuales. En cuanto a esta técnica, Folgueiras refiere que la entrevista es una técnica que permite obtener información de forma oral, individual o grupalmente, sobre acontecimientos, experiencias, opiniones de personas, en torno a una temática de estudio. En la entrevista semiestructurada se indaga mediante preguntas abiertas, lo cual permite adquirir mayor variedad de datos cualitativos. Ante lo cual, es esencial que el entrevistador se adapte al desarrollo de la entrevista, incorporando nuevas preguntas que permitan indagar en las nuevas temáticas que surjan del contenido de esta (2016).

##### **9.4.2.- Línea de tiempo**

Se realizará la línea de tiempo, de la cual Alberich et al, refieren que es una técnica de recogimiento de información participativa en la cual un determinado grupo con una experiencia o vivencia en común se reúnen para hablar sobre las circunstancias o hitos en un periodo de tiempo (2009). Este proceso permitirá ver aquellos hitos relevantes desde enero a diciembre del 2024, a partir de las diferentes experiencias y percepciones de integrantes del equipo integrado.

#### **9.4.3.- Revisión documental**

A partir de fuentes de información secundaria se utilizará esta técnica, la cual “recurre a información escrita, ya sea bajo la forma de datos que pueden haber sido producto de mediciones hechas por otros, o como textos que en sí mismos constituyen los eventos de estudio” (Hurtado, 2006, p. 427).

##### **9.4.3.1.- Actas**

Esta técnica fue seleccionada debido a que, las actas contienen información concreta y expresa que permitirá una mejor comprensión del objeto de sistematización, incluyendo las diversas perspectivas, hitos, entre otros aspectos. Sumado a ello, permitirá una mejor utilización del tiempo como recurso escaso tanto por parte del equipo integrado.

##### **9.4.3.2.- Diarios de campo**

Por parte de una integrante del equipo de sistematización, al cumplir una doble presencia al estar inserta en calidad de estudiante en práctica del AFT-PF Umbral Lota, se utilizarán los seis diarios de campo reflexivos mensuales, que se condicen con diversas instancias desarrolladas, tales como; reuniones de equipo integrado, reuniones de equipo profesional, intervenciones familiares, talleres familiares, visitas domiciliarias, entre otras. Además, se diseñará un formato de diario de campo adicional con la finalidad de permitir el registro de conversaciones sostenidas con los integrantes del equipo integrado en la misma línea, se buscará rescatar sus opiniones, posturas, trabajo en equipo, entre otros aspectos.

Curbelo & Yusta (2022) refieren que dicha técnica,

“Exige que los/as trabajadores/as sociales muestren una apertura mental, un despertar de la conciencia que evite las interferencias subjetivas ante los sucesos, acontecimientos y hechos (...) nuestras consideraciones personales por sí mismas no muestran una validez, por lo que las debemos cotejar con la propia persona y con los elementos devenidos de la teoría y de la praxis” (p.14).

##### **9.4.3.3.- Orientaciones técnicas**

Desde las orientaciones técnicas del programa AFT-PF, se recogerá la información necesaria para la estructuración del marco teórico del presente informe, además, de una mejor comprensión del funcionamiento de dicho programa por parte del equipo de sistematización.

### 9.5.- Cronograma

A continuación, se presenta el cronograma de las actividades que se realizarán desde el 11 de abril hasta el 20 de julio del 2025.

Actividad	Semana n°																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Trabajo autónomo	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Reuniones con profesora guía	x	x	x		x	x	x		x		x	x		x	x			x				x		
Primera entrega de informe							x																	
Aplicación de entrevista								x			x			x										
Segunda entrega de informe													x											
Tercera entrega de informe																								x

***Capítulo III:***  
***Resultados y Análisis de Contenido***

## Hitos

Imagen 5.

Esquema de línea del tiempo muestra las principales etapas donde se identificaron acciones significativas dentro del equipo integrado del AFT-PF Umbral Lota. año 2024



Elaboración propia en Napkin, 2025.

Los principales hitos de la línea de tiempo se presentarán en la tabla a continuación a modo de síntesis de los resultados recogidos mediante las técnicas utilizadas.

El esquema muestra las principales etapas donde se identificaron acciones significativas dentro del equipo integrado del AFT-PF Umbral Lota

- *Enero*: el jueves 02 se da inicio al programa AFT-PF Umbral Lota.
- *Marzo*: se realizaron **coordinaciones** iniciales con los establecimientos educacionales donde pertenecen los NNA.
- *Abril*: se promovieron nuevas **coordinaciones** con redes institucionales del territorio, tales como salud primaria.
- *Mayo*: se logró preparar y entregar el primer **informe al Tribunal de Familia**, lo que fue un momento importante dentro del Programa. La elaboración de este informe requirió un trabajo cuidadoso y detallado.

Para los Trabajadores Sociales, dicha elaboración de informes se adhiere al Artículo 24° del Código de Ética de las Trabajadoras y Trabajadores Sociales de Chile, por tanto, el profesional que redacte tiene el deber ético de “ajustarse a la más estricta veracidad, producto de una investigación exhaustiva de la situación para la que se requirió, velando por la privacidad de la información recogida” (2014).

- *Junio*: durante este mes, el equipo se vio enfrentado a una situación de **contingencia** significativa, producto del inicio de una **licencia médica** prolongada de una de las Acompañantes Terapéuticas, profesional Trabajadora Social. La licencia se extendería por el resto del año 2024. A fin de mes, se separa una dupla de dos trabajadores sociales que cumplían el rol de Acompañante Terapéutico, quedando en espera de las psicólogas que ingresan en el mes de agosto.
- *Julio*: se integró al equipo una Gestora Territorial con media jornada.
- *Agosto*: se integró al equipo dos psicólogas, a ocupar el rol de Acompañantes Terapéuticos
- *Septiembre*: durante este periodo se concretó la entrega del segundo informe trimestral por cada niño, correspondiente a la actualización de antecedentes remitidos al tribunal. Este hito estuvo marcado por una situación de **sobrecarga** reportada por un acompañante

terapéutico de profesión psicólogo, quien debió asumir la atención de sus casos sin contar con su dupla psicosocial (trabajadora social).

- *Octubre:* se incorporaron nuevos/as profesionales al equipo: 2 Trabajadoras Sociales. Una de las Trabajadoras Sociales del equipo asumió jornada completa como Gestora Territorial, lo cual duplicó su carga de casos.
- *Noviembre:* se conmemoró el aniversario institucional, evento que contó con la participación del equipo profesional, fortaleciendo los vínculos. También se incorporó una nueva Psicóloga como acompañante terapéutica.
- *Diciembre:* la actividad navideña fue un evento de recreación y esparcimiento organizado en conjunto con el AFT-PF Umbral Colcura. Los profesionales a cargo coordinaron la recolección de juguetes a través de donaciones externas, con el objetivo de brindar un momento significativo.

### **Trayectoria y decisiones en el proceso de implementación del programa.**

- **Sub-eje: Administración**

La directora del Programa mantenía una multiplicidad de roles; por un lado, en continuidad con las orientaciones técnicas, se explica que debe generar un papel de líder que guíe a aquellos profesionales encargados de ejecutar la intervención. Además, de promover la participación de los integrantes del equipo, facilitando la escucha activa, el análisis y la retroalimentación (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2023).

En cuanto a esto, refiere que durante su papel como directora ha mantenido este liderazgo, pero no solo porque las orientaciones técnicas lo indiquen, sino que ha buscado el bienestar de todo el equipo de trabajo.

**“Mi rol lo trato trabajar en base de ser un buen líder yo creo que un buen líder siempre está pendiente del bienestar de las demás personas”.**

Extracto de una Entrevista Individual

Desde la primera toma de contacto con la familia, la Directora enfrentó el desafío de **planificar** detalladamente cada paso del proceso: cómo organizar la visita, qué mensajes transmitir y de qué manera presentar el programa AFT-PF para generar confianza y apertura. Esta primera

etapa de ingreso busca ajustar la estrategia para responder a las particularidades y necesidades específicas de cada familia, asegurando que el enfoque del acompañamiento fuera claro, respetuoso y centrado en la restitución de sus derechos bajo los enfoques respectivos.

Siguiendo por la línea del comienzo del programa AFT-PF umbral Lota durante el año 2024 la directora comenta:

**“Hay una demanda importante de hartas acciones a nivel técnico, administrativo, financiero, compras, una serie de cosas que había que realizar para comenzar ya la atención, considerando la cantidad de niños que teníamos, 40 niños que tenían que verse en el mes, considerando que no teníamos nada dentro de la oficina. Entonces fue una semana de arduo trabajo, de gestión, de mucha planificación de organización y fue un periodo bastante exigente”.**

Extracto de una Entrevista Individual

El extracto anterior refleja con claridad las exigencias que se presentaron en la **etapa inicial de implementación del programa**, lo cual se alinea con lo que la categoría Proceso de Instalación que busca visibilizar: los esfuerzos necesarios en perspectiva de la directora para dar inicio formal al programa AFT-PF Umbral Lota.

**“Cuesta más que los profesionales que están calificados, acorde a lo que pide el servicio, se acerquen a zonas más extremas como Arauco, Coronel, Lota, el tema del puente, los TAC. Entonces cuesta encontrar profesionales calificados para el área. Y eso hace complejo también el tema del trabajo técnico, administrativo, porque tiene que responder a la urgencia para que los niños tengan una atención oportuna”.**

Extracto de una Entrevista Individual

De tal manera, según lo mencionado, se ilustra con claridad uno de los **desafíos** que enfrenta la directora dentro de su quehacer profesional, especialmente la dificultad de atraer y mantener profesionales calificados en zonas geográficamente más alejadas como Arauco, Coronel y Lota, donde factores como las condiciones del territorio dificultan la cobertura. De esta manera se genera una **carga** administrativa adicional, al tener que responder de forma urgente cuando se aumentan las plazas para asegurar que los NNA reciban una atención oportuna y adecuada.

**“Desde la primera toma de contacto de la familia para el cual el equipo tuvo que planificarse, cómo lo íbamos a hacer, qué íbamos a decir, cómo íbamos a presentar nuestro programa AFT-PF”.**

Extracto de una Entrevista Individual

- **Sub-eje: Organización**

Durante la ejecución del programa presentaron **obstaculizadores** respecto a algunas funciones, en particular la **organización** para ejecutar las **reuniones de equipo**, hay que aclarar que existen las reuniones técnicas internas, donde el equipo integrado y el/la director/a se reúnen a discutir los casos asignados y elegir estrategias de acción pertinentes al caso (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2023, p. 43).

Sin embargo, realizando la revisión sistemática de las actas se evidencia que estas poseían una multiplicidad de actividades debido a las situaciones atingentes debiendo dar rápida solución como coordinación con otras redes, el Tribunal de Familia, la revisión de orientaciones técnicas y **planificación** de actividades.

**“Se reitera las orientaciones técnicas durante la reunión”.**

Extracto de un Acta de Reunión Técnica

- **Eje: Gestión**

En la ejecución de estas reuniones se mencionan aquellas **supervisiones** que se realizan por distintos entes siendo del Servicio de Protección (SPE), CATIM y evaluadores externos. En la primera instancia se realizó una supervisión del SPE enfocada en los registros de carpetas. En el caso de evaluadores externos se presenta un experto en el área que realiza visitas trimestrales revisando si los acuerdos se cumplen, en última instancia se realizan visitas para supervisar el funcionamiento del proyecto, recursos humanos, financieros y estructurales.

**“Sí, existen supervisiones de CATIM que lo hace el área técnica, que tiene que ver con el cumplimiento de los hitos de los procesos de intervención, que tiene que ver con la realización también del cumplimiento del proyecto, que es el proyecto que se entrega al**

**servicio por el cual nosotros nos asignamos el programa y que eso tiene que ir en cumplimiento de lo contractual, es decir, un contrato que establece que nosotros tenemos que cumplir lo que está ahí”.**

Extracto de una Entrevista Individual

En cuanto a estas CATIM y el SPE realizan supervisiones sin previo aviso lo cual invita a los profesionales a tener todo ordenado, según su sistema de registro permitiendo realizar un seguimiento de los NNA (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2023).

### **Obstaculizadores y facilitadores**

Imagen 6.

Esquema de los obstaculizadores y facilitadores identificados por parte del equipo del AFT-PF Umbral Lota respecto al año 2024.



Elaboración propia en Napkin, 2025

- **Eje: Gestión**

En primer lugar, se necesita de un **espacio físico** para llevar a cabo las intervenciones y el **trabajo administrativo** asociado, ante lo cual las **Orientaciones Técnicas** del Programa declaran que “el inmueble del que disponga el Colaborador Acreditado debe considerarse adecuado a las necesidades del Programa; destinado a la atención individual, con salas de entrevistas y espacios

donde los profesionales puedan realizar su trabajo administrativo” (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2023, p. 54).

Sin embargo durante la praxis al contar con un espacio físico no se especifica si el responsable recibirá ayuda o cómo gestionará aquellos implementos necesarios para llevar a cabo el trabajo o el tiempo para llevar a cabo esta instalación, solo hace mención que una vez cumpliendo los requerimientos “al instalar el dispositivo en el territorio se debe considerar que la mayor cantidad de acciones se desplegará el primer mes, luego de este periodo se realizará la coordinación con las distintas redes del sector” (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2023, p. 26”).

**“Estaba sola. No había equipo, no había mesa, no había... solamente había una casa vacía, hay una demanda importante de hartas acciones a nivel técnico, administrativo, financiero, compras, una serie de cosas que había que realizar para comenzar ya la atención, considerando la cantidad de niños que teníamos”.**

Extracto de una Entrevista Individual

- **Conformación del equipo integrado del AFT-PF**
- **Sub-eje: Administración**

Según lo anterior la directora menciona la importancia de unir lo teórico y práctico a la hora de contratar personal, dentro del Programa donde se trabaja con población prioritaria vulnerable, es vital mantener, promover, y resguardar las habilidades blandas en conjunto con la formación que deben tener para desarrollarse profesionalmente.

Tras esta **instalación del Programa**, se comienza la búsqueda de aquellos sujetos que cumplan con una cierta cantidad de requerimientos que se adapten a la complejidad del dispositivo en el cual se realizaron distintas estrategias para seleccionar al personal. Entre ellas la especialización en infancia y adolescencia, competencias laborales, experiencia previa, probidad y no poseer inhabilidades para trabajar con NNA (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2023, p. 51).

**“Hubo que desplegar acciones de gestión técnica administrativa en el sentido de hacer concursos, de hacer entrevistas para poder cubrir las plazas de atención que estaba exigiendo el servicio”.**

Extracto de una Entrevista Individual

En cuanto a la cantidad de trabajadores se menciona que el Programa debe de contar con un 75% de profesionales especializados respecto a la línea programática, esto debe acreditarse ante el servicio con títulos profesionales o certificados mencionando la especialización para posteriormente trabajar con NNA, esto no incluye al personal administrativo (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2023, p. 53).

**“Porque muchas veces sí se puede contratar profesionales porque tengan las capacidades técnicas, pero puede que no tengan las capacidades interpersonales, y eso es un 50 y un 50”.**

Extracto de una entrevista individual

- **Sub-eje: Organización**

A pesar de cumplir con las capacidades requeridas para ser admitido en el programa al ser un cambio tan acelerado muchos de los profesiones se veían envuelto en distintos **desafíos** como conocer a aquellos compañeros con los cuales deben trabajar y formarían los equipos integrados, simultáneamente se lleva a cabo la planificación de varias actividades que están asignadas por las orientaciones técnicas explícitamente como reuniones para la toma de decisiones con respecto a los casos asignados así como las tareas que debe realizar cada acompañante terapéutico y gestor territorial, por ende, "los procesos de acompañamiento terapéutico a las familias podrán potenciarse con su participación en talleres grupales que desarrollan los gestores territoriales" (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2023, p. 40).

**“Determinar la planificación de talleres, su fecha de ejecución y el público al cual estará dirigido”.**

Extracto de un Acta de Reunión Técnica

Por otro lado, a pesar de poder organizarse y lograr realizar las tareas asignadas presentaban problemas con respecto a la organización y distribución de espacios donde muchas veces por la alta demanda se citaban a los usuarios sin embargo se generaban dificultades con la falta de espacios disponibles para llevar a cabo las sesiones, algunas veces se citaban a más de un usuario en el mismo horario generando una falta de espacios, por lo cual el equipo se vio en la obligación de hallar una solución, ante esto generaron un mecanismo con el cual mediante un calendario compartido indican el horario y sala a utilizar lo cual permitió la gestión efectiva de espacios.

**“Aprender a tener una buena gestión de tiempo y también aprender a respetar los horarios de intervención de cada dupla y eso nos ha servido mucho como equipo es tener un calendario donde nosotros registramos como duplas las sesiones que vamos a hacer, las salas que vamos a ocupar y en qué horarios para no chocar y no vernos alcanzados donde no haya un espacio para darle también una sesión de calidad a cada caso”.**

Extracto de una Entrevista Grupal

Pasando directamente a la intervención se presentaron imprevistos producto de la rotación de personal, lo cual generó una separación en el equipo integrado el cual, debió articularse para llevar a cabo las tareas solicitadas, sí bien ya presentaban **desafíos** en relación a la **adherencia** por parte de las familias, siendo la vinculación donde expresaban su desinterés, las cuales no participaban del programa ni actividades como talleres realizados por la gestora territorial. Cuando se logra la vinculación vuelve a ocurrir una rotativa en la cual muchos acompañantes terapéuticos fueron desvinculados de sus casos indicando que debían incorporarse en otros.

**“Primero la adherencia, la vinculación con la familia, eso fue lo primero que observamos porque había cero adherencias mucha resistencia, pero ahora obviamente ya ha ido cambiando”.**

Extracto de una Entrevista Grupal

Ante estos **obstaculizadores** se establece una **planificación** para abordar aquellas áreas que necesitan apoyo en vista de los pocos profesionales disponibles priorizando algunas actividades, en esta incluso la directora del programa realizó actividades de **gestión** para poder hacer frente a esta crisis, algunas de ellas fueron la **planificación** de material para realizar talleres.

El elemento **facilitador** de dicha etapa fue la **coordinación interna** horizontal que lograron como equipo, la **adaptabilidad** que mostraron y la **resolución de conflictos** que lograron durante el proceso, apoyándose unos con otros manteniéndose enfocados, planificando, gestionando y ejecutando según lo que los NNA ingresados en el Programa requieren.

Respecto a los talleres ejecutados en el marco de la intervención, el equipo de gestores/as territoriales es responsable de coordinar, preparar, facilitar y evaluarlos. De dichas instancias, la selección de temáticas proviene del registro de necesidades específicas y los PII-U, asegurando que sean coherentes con los objetivos de intervención elaborados y ejecutados por el equipo integrado, y realizando las modificaciones que se requieran con posterioridad.

También están a cargo de generar un **clima laboral** de confianza, confidencialidad, respeto, buen trato, entre otros, para la participación activa y sin temor a ser juzgados, promoviendo el apoyo mutuo, la reflexión y modificar prácticas vulneradoras por parte de las familias. Respecto a los talleres dirigidos a los NNA, estos deben ser lúdicos, artísticos y de juego (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2023).

Lo cual se gestiona bajo el enfoque territorial con las redes comunitarias y bajo el modelo de sistemas con CATIM, desde el mes de abril del 2025. ya que, en marzo, cuando comenzó la implementación de talleres, lo realizó directamente la Gestora Territorial que estuvo a cargo con la temática de fortalecimiento de competencias parentales, tras lo cual surgió el factor obstaculizador de falta de adherencia, frente a ello, la directora entrega orientaciones respecto a las intervenciones según se requiera. Además, la evaluación se formalizó mediante la implementación de formularios.

- **Eje: Gestión**

Como la implementación del nuevo SPE, que representa un esfuerzo por transformar la política de protección infantil en Chile, respondiendo a la necesidad de superar las graves deficiencias del sistema anterior. El aumento de la fiscalización es una señal clara de que se busca garantizar un mayor control y responsabilidad institucional, con el fin de evitar vulneraciones y proteger efectivamente los derechos de NNA.

“En un momento de reconfiguración de la política de protección de la infancia en Chile, que va de la mano de la creación y puesta en marcha del nuevo Servicio de Protección Especializada a la Niñez y a la Adolescencia (Ley 21.302), se ha instalado en el debate público y en la reflexión académica la pregunta por las rupturas y continuidades que ofrece la nueva institucionalidad que reemplazará al cuestionado SENAME” (Morales, 2022, p. 136).

**“Ahora sí tenemos fiscalización, más fiscalización ante cualquier cosa. Como te digo, debe ser por producto de tantas situaciones que han pasado con niños, niños fallecidos, no sé, la residencia, toda la crisis que hubo en el SENAME”.**

Extracto de una Entrevista Individual

Desde el Modelo Sistémico, esta mayor supervisión permite detectar y corregir dichas deficiencias dentro de los programas de AFT-PF de la línea del SPE. Asimismo, desde el enfoque de derechos, enfatiza la centralidad del respeto y restitución de los derechos humanos de la infancia, asegurando que las instituciones respondan adecuadamente a las demandas y vulnerabilidades de este grupo prioritario.

Las **capacitaciones** se comienzan a recibir tardíamente cuando la implementación del programa ya estaba en curso, en vez de haberse gestionado y ejecutado desde un principio a modo de resguardar la calidad del servicio entregado y de además ser de guía para el equipo interventor desde los inicios. En esta misma línea, las orientaciones técnicas indica que “cada Colaborador Acreditado deberá asegurar políticas de formación continua del recurso humano contratado para

la ejecución de los proyectos” (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2023, p. 52).

Las capacitaciones además cumplen con el Artículo 13° del Código de Ética de las Trabajadoras y Trabajadores Sociales de Chile respecto al acceso al perfeccionamiento profesional de forma continua como derecho (2014).

Por otro lado, las **coordinaciones con las redes comunitarias** de Lota, gracias a la perseverancia de los equipos integrados y la Directora en entablar alianzas beneficiosas a los procesos reparatorios de los NNA y sus grupos familiares, finalmente se logra configurar como factor facilitador la calidad de las coordinaciones con los servicios de salud y de educación de la comuna, lo cual al mismo tiempo fue un hito significativo en el funcionamiento del programa.

**“Nosotros tenemos muy buenas relaciones con la mayoría de los colegios, los jardines y las escuelas de lenguaje, y también con los hospitales y los CESFAM, con PROSAM y COSAM. Nos costó al inicio, nos costó bastante. Había bastante reticencia en las instituciones, pero ahora la verdad es que es una muy buena relación”.**

Extracto de una Entrevista Grupal

Lo mencionado, se condice con el enfoque territorial indicado por las orientaciones técnicas del programa, ya que, Lota al ser el entorno en el cual está inserto los NNA ingresados en el AFT-PF Umbral de la comuna, es clave generar articulación de redes con los servicios públicos según las particularidades de cada familia, con la finalidad de generar la restitución de derechos que persigue el programa (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2023).

- **Bienestar en el equipo integrado ejecutor del programa AFT-PF Umbral Lota**

Se puede hacer la inferencia que entre los integrantes con el tiempo lograron conformar un **clima laboral** ameno, en donde lograron establecer vínculos empáticos en donde prima el respeto entre colegas, resguardando la privacidad tanto personal como familiar de cada uno, además de

motivarse entre pares y un trato en general cordial, entre algunos se genera un lazo de amistad, pero en general primó un trato amigable, lo cual se logró generar por la colaboración y características personales de cada profesional.

**“Se valora mucho como la comprensión de cada uno y la empatía de cada colega con el otro y eso facilita el clima laboral que se genera en el programa”.**

Extracto de una Entrevista Grupal

- **Sub-eje: Organización**

Lo cual se configura como elemento facilitador el cual impacta positivamente en la **dinámica laboral**, por tanto, desde el Modelo Sistémico aportaría en generar una intervención de calidad con los usuarios del Programa.

**“Recordar buen trato, respetar el espacio del otro, mantener relación del equipo y buen clima laboral, respetar al otro”.**

Extracto de un Acta de Reunión Técnica

Lo mencionado da cuenta que dentro de la organización del equipo se establecieron **acuerdos** explícitos para favorecer una convivencia armónica y respetuosa. Estos principios, como el buen trato, el respeto de **espacios** personales, no solo apuntan al **clima laboral**, sino que forman parte del modo en que el equipo regula su funcionamiento interno para de esta manera procurar que las relaciones sean cordiales dentro del equipo integrado del Programa

Estos acuerdos, más allá de ser normas formales, se transformaron en principios de convivencia que posibilitaron un **ambiente** emocionalmente seguro, lo que favoreció la confianza, la **comunicación** fluida y la contención mutua, especialmente en momentos de alta demanda y/o complejidad interventiva.

En términos operativos, esta **organización interna** también se reflejó en la disposición a redistribuir tareas de forma flexible cuando fue necesario, por ejemplo, ante ausencias por licencias médicas o situaciones personales. Esta capacidad de adaptación se vio facilitada por el sentido de

corresponsabilidad que emergió de dichos acuerdos, permitiendo mantener la continuidad de las intervenciones y asegurar que las familias recibieran sus atenciones.

Desde el enfoque de derechos se visibiliza la importancia de respetar y proteger a los profesionales, entendiendo que su bienestar es clave para garantizar intervenciones efectivas y respetuosas con las familias y NNA partícipes del Programa.

Uno de los principales factores que inciden en el desgaste de los equipos integrados está directamente relacionado con la naturaleza del trabajo que se realiza con las familias, las cuales presentan diversas situaciones de vulnerabilidad y problemáticas psicosociales complejas, razón por la cual han sido derivadas al Programa. En este contexto, la intervención requiere un nivel de **implicación emocional** y técnica considerable por parte de los profesionales, lo que, sumado a la carga de casos y a la exigencia de respuestas eficaces en tiempos acotados, puede generar un desgaste progresivo.

**“El trabajo en infancia es súper complejo emocionalmente para profesionales y yo creo que una de las cosas positivas es que se ha formado un buen equipo”.**

Extracto de un Acta de Reunión Técnica

Como estrategia respecto a los elementos que impactan el bienestar de los profesionales, se establecen prácticas de **autocuidado** en horarios de colación o de pausas activas de 10 minutos en donde no se hablara sobre temas asociados al trabajo y se darán espacios para pausas activas de 10 minutos, lo cual se fue incorporando paulatinamente, con recordatorios durante las reuniones de equipo. Con la finalidad de resguardar tanto a la salud de los profesionales como los procesos de restitución de derechos de los NNA usuarios del Programa.

Partiendo como elemento central el **autocuidado**, el cual, en equipos disciplinares compuestos por Trabajadores/as Sociales y Psicólogos/as, dicho elemento “se muestra tanto la utilización de diversas estrategias de los profesionales interventores para hacer frente al desafío diario del trabajo en vulneración de derechos como la importancia del autocuidado dentro del proceso de intervención” (Lobos et al, 2023, p. 89).

Asimismo, en las orientaciones técnicas del programa, el Colaborador Acreditado del SPE deberá contar con políticas para el cuidado de los equipos, a fin de prevenir el Síndrome de burnout y de esta forma también reforzar un servicio proteccional de calidad y pertinente, debido a que está científicamente comprobado que “quienes intervienen en contextos emocionalmente demandantes, como es el caso de la población atendida en el Servicio, en entornos de marginalidad o exclusión social o territorial, puede verse alterada por la aparición del estrés laboral crónico” (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2023, p. 52).

**“Se estableció que no se autoriza el traslado de notebooks del programa a los domicilios de los profesionales, como medida preventiva para resguardar la salud mental y promover límites saludables entre el espacio laboral y personal”.**

Extracto de una entrevista grupal

En cuanto a la organización se destacan los **acuerdos** pactados como equipo integrado para el desarrollo de actividades, mejorar el bienestar y desplegar acciones en caso de emergencia o alguna vulneración de derecho entendiendo que el programa se sustenta en principios de derechos humanos, en relación con los **acuerdos** el equipo debe mantener reuniones internas semanales donde plantean aquellas necesidades o aspectos a mejorar (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2023).

**“Se acordó la realización de una jornada de sistematización y buenas prácticas como espacio de reflexión técnica y evaluación del quehacer profesional”.**

Extracto de un Acta de Reunión Técnica

La finalidad de utilizar esta estrategia es lograr conllevar todas aquellas tareas que se solicitan y con los acuerdos previamente establecido, como lo menciona Schöngut (2017) en Morales (2022) existe una alta solicitud de acciones conllevando a una “tensión entre los aspectos administrativos y la capacidad de actuar creativamente en función de las particularidades de los casos y un conjunto de demandas institucionales que desbordan las capacidades de los equipos técnicos y de trato directo” (p. 143).

Esto se relaciona con los **roles** de los profesionales donde cada uno tiene tareas asignadas, aunque durante la ejecución del programa presentaban dudas acerca de las actividades a realizar,

los temas y límites de cada área que debían ser abordados en profundidad por cada profesional y aquellos que corresponden a otras instituciones. Un claro ejemplo de este obstaculizador fue el **rol** de las gestoras y gestores territoriales, si bien deben realizar sesiones de educación a progenitores y coordinación con redes (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2023).

Durante este proceso no existía una claridad de las acciones a realizar, lo cual la carga laboral provocó la adopción de varias tareas sin delimitaciones claras, dejando un vacío en las orientaciones que guían el ejercicio profesional de las Gestoras Territoriales.

**“Por ejemplo hay una sobrecarga en el rol del gestor territorial, no hay una especificidad ahí de qué es lo que hace el gestor territorial”.**

Extracto de una Entrevista Individual

Con relación al extracto anterior se explica que los/as gestores deben realizar sesiones de educación y coordinación con redes, sin embargo, se ve una falencia en cuanto a la organización, planificación y coordinación dentro del equipo integrado, por lo cual, se les solicita que participen activamente a lo largo del proceso interventivo generando así un **rol** más activo.

Sí bien se busca la colaboración interdisciplinar con el fin de “reconocer un principio ético en pos de la búsqueda de la justicia social y el resguardo de los derechos” (Federación Internacional de Trabajadores Sociales, 2021, citado en Andrade, 2021, p. 124-125). Este punto deja entre ver una diferencia entre las profesionales que pueden asumir este **rol**, si bien específica la formación académica de el/la Director/a y Acompañantes Terapéuticos (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2023) no hace referencia a este cargo.

Pasando a otro tema, un tercero experto se encarga de realizar **supervisiones clínicas** orientadas a promover el quehacer profesional prestando asesoramiento técnico en cuanto a las intervenciones, evaluaciones y ofrecer otra perspectiva de reflexión en cuanto a análisis de casos. (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2023) Lo cual tiene como objetivo asesorar y prevenir el Burnout debido a la complejidad del área intervenida.

Estas supervisiones clínicas o de expertos se consideran como un **facilitador** para la ejecución de actividades, según estudios y como lo cita Andrade (2021) la colaboración de distintas disciplinas resultan beneficiosos llamando a la reflexividad (Andrade, 2021), permitiendo realizar una mirada integral de una situación determinada considerando la perspectiva de distintos enfoques, pero compartiendo el interés superior del niño, niña y adolescente y respondiendo al

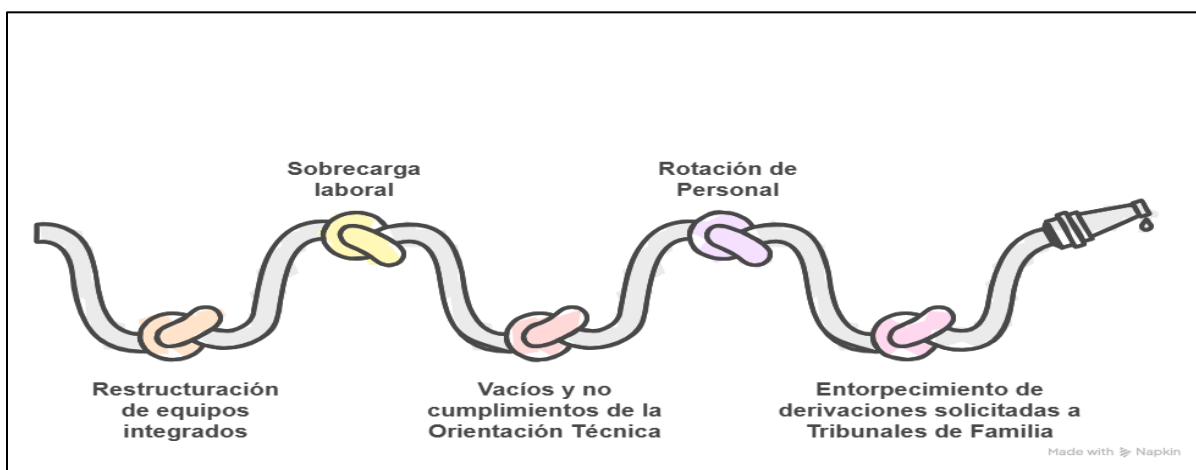
contexto legislativo siendo la Ley 21.430 sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia (Ley N° 21.430, 2022).

Asimismo, dichas instancias cumplen con lo estipulado en el Artículo 40° del Código de Ética de las Trabajadoras y Trabajadores Sociales de Chile, en relación con la incrementación de conocimientos respecto a la experiencia profesional tanto inter como intra disciplinar (2014).

## Nudos críticos

Imagen 7.

Esquema de los nudos críticos identificados en el AFT-PF Umbral Lota respecto al año 2024.



Elaboración propia en Napkin, 2025

- **Eje: Gestión**

En relación con lo expuesto en la imagen, un artículo menciona que Chile está marcado por el neoliberalismo según Álvarez (1994) instaurado durante los años ochenta el cual, se sigue utilizando en la construcción de políticas sociales, particularmente en las políticas de infancia (Andrade, 2021, p. 125). Lo cual acarrea una “promoción de valores como la competencia entre diferentes organizaciones de la sociedad civil para conseguir fondos para su supervivencia” (Caplan y Ricciardelli, 2016; Hasenfeld y Garrow, 2012; Andrade-Guzmán y Rao, 2020, citado en Andrade, 2021, p. 125).

Este acto de competitividad lleva a las diferentes organizaciones a competir por ganar la adjudicación de licitaciones y ejecución de programas el cual será financiado por aquellos que realizan el concurso, a pesar de esto los recursos económicos resultan ser insuficientes por los múltiples **Colaboradores Acreditados**, si bien se menciona que el sector privado ofrecerá recursos solo se destinan los recursos obtenidos de la subvención ofrecida por los organismos colaboradores, lo cual genera una precariedad en cuanto a infraestructura, sueldos y ofrecer a los profesionales capacitaciones debido al alto costo (Andrade, 2021).

Respecto a los casos ingresados al Programa, en sus inicios se caracterizó por la baja derivación desde **Tribunales de Familia**, por lo que la incorporación de profesionales al equipo fue progresiva dependiendo de las plazas cubiertas en el proceso. En relación con ello, las orientaciones técnicas indican que “Los profesionales Trabajadores/as y Psicólogos/as (...) deberán asumir la responsabilidad técnica y administrativa de un máximo de 20 casos en co-terapia para la ejecución del Acompañamiento terapéutico a los niños/as y adolescentes y a sus familias” (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2023, p. 53).

**“Se señala que no se recibirán más casos hasta marzo por motivo que no hay jueces para realizar derivaciones o DCE”.**

Extracto de un Acta de Reunión Técnica

Lo anterior refleja la interrupción respecto a la coordinación con Tribunales de Familia en dicho periodo, lo cual no solo interfiere en el aumento de plazas según los requerimientos de la población, sino que interrumpe y aplaza el proceso reparatorio de los NNA que requieren la restitución de derechos.

Asimismo, se ha visto interrumpido respecto a derivaciones oportunas desde **Tribunales de Familia**, y también respecto a la denegación de peticiones enviadas al tribunal a razón de contar con mayores redes para la intervención, como por ejemplo la derivación de progenitores a COSAM, ya que, no hay que perder de vista que a pesar de que en el AFT-PF Umbral Lota también se interviene con los cuidadores, dicha intervención no da abasto ni cubre las necesidades de cada caso, lo cual se informa tribunal y se levantan peticiones para contar con mayores herramientas e

intervenir entre los servicios públicos comunitarios que se requiera y para eso muchas veces se requiere del apoyo del Tribunal de Familia, quienes en ocasiones dictamina “no ha lugar”. Otro caso es respecto a las medidas cautelares solicitadas, tal y como menciona la Acompañante Terapéutica a continuación.

**“Sí, muchas veces entramos en concordancia con el sistema judicial porque si bien ellos a nosotros se nos exige un lineamiento, que estemos atentos a todas las vulneraciones de los derechos de los niños, nos encontramos con esta otra parte cuando uno envía un informe o necesita, por ejemplo, alguna medida cautelar que tribunal agilice, generalmente siempre se van denegados, ya, tiene que ser una situación muy compleja, una situación muy expuesta para que el tribunal te dé a lugar. Pero generalmente el tribunal es como la piedra tope que tenemos, porque nuestro trabajo puede estar muy bien planificado, muy bien centrado, pero si al tribunal hay algo que no le cuadra, nos rechaza todo el plan.”**

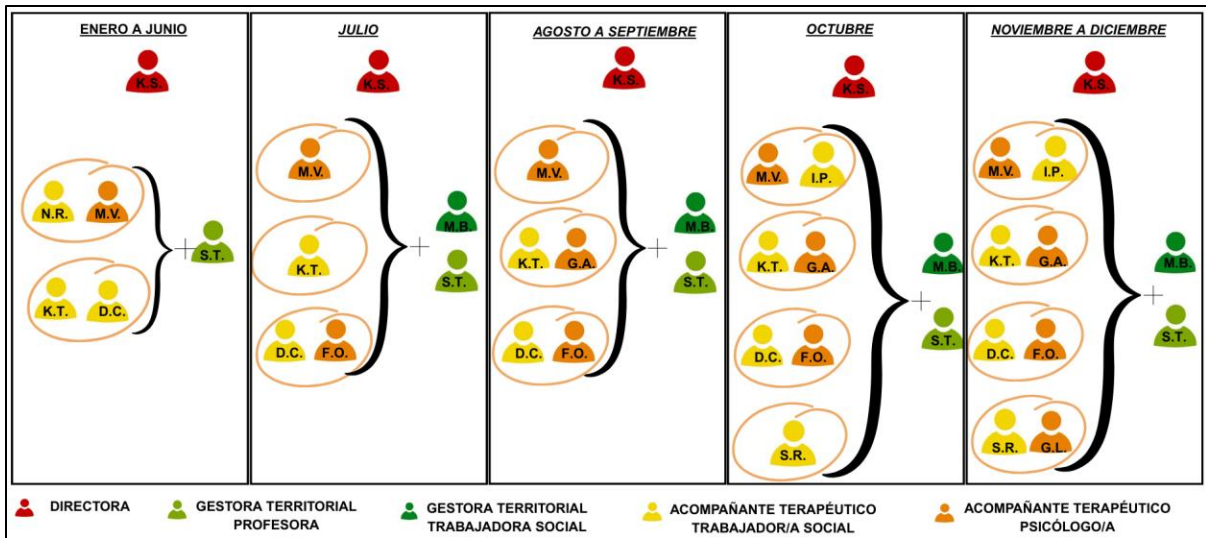
Extracto de una Entrevista Individual

### Imagen 8.

Esquema de la rotación de equipo durante el 2024 en el AFT-PF Umbral Lota<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Durante el año 2024 no se conformaron equipos integrados de a tres funcionarios, tan solo se contó con dos Gestoras Territoriales quienes se repartían los casos. M.B., la segunda Gestora Territorial en integrarse al equipo estuvo con contrato de media jornada hasta finales de septiembre. Respecto a las licencias médicas, N.T. contó con una desde finales de junio, hasta la fecha, su reemplazo llegó en octubre. Además, K.T. estuvo con licencia un mes.



Elaboración propia en CANVA, 2025

El bienestar en el equipo integrado es interceptado por el clima laboral, el impacto emocional, el **trabajo administrativo** y la **carga laboral** que no solo se vincula con las funciones propias de cada **rol**, sino que también se vincula con las características personales, las rotaciones de profesionales y las licencias médicas, lo cual se intenta contrarrestar con las estrategias de autocuidado, mencionadas como facilitadores en el punto anterior, las cuales se integraron paulatinamente durante el 2024 por parte de los integrantes del equipo, además están indicadas por las orientaciones técnicas del programa.

En contextos de alta exigencia, la organización interna del equipo adquiere un rol clave, como factor protector frente al desgaste emocional y al riesgo de desmotivación o rotación de profesionales del equipo integrado de la AFP-PF umbral Lota durante el año 2024.

**“Bueno, en sí, el área social y principalmente el trabajo con familia es bastante desgastante. Bueno, se recomienda, como los expertos, que cada tres años hay que hacer rotación”.**

Extracto de una Entrevista Individual

El testimonio evidencia una percepción por la acompañante terapéutica de profesión trabajadora social que habla sobre el desgaste emocional y físico asociado al trabajo con familias,

señalando la **carga laboral** como un factor **obstaculizador** dentro de la organización. Se menciona la recomendación profesional de rotación cada tres años como una estrategia preventiva frente al agotamiento laboral, lo que da cuenta de la conciencia del equipo sobre la necesidad de cuidar la salud mental y emocional del personal.

Desde el modelo sistémico, cada integrante del sistema que en este caso serían profesionales, familias y programa influye en los demás. Las tensiones organizacionales como la **carga laboral** o la rigidez institucional alteran el equilibrio del sistema de intervención. En caso de ocurrir malestar dentro del equipo impactaría directamente en las dinámicas con las familias y limita la posibilidad de generar procesos colaborativos de intervención.

Continuando con la carga laboral, el número de casos asignados, las orientaciones técnicas solo mencionan el número máximo por Acompañantes Terapéuticos/as, mas no por Gestores/as Territoriales, lo cual además de configurarse como un vacío en la normativa que regula el programa, da pie a no regular la sobrecarga al respecto, tal y como ocurrió con las dos Gestoras Territoriales durante el 2024, quienes conformaban dos equipos integrados, respecto a la cantidad de casos, una de ellas indica lo siguiente:

**“Ahí yo me tuve que hacer cargo de los 40 casos. Y ahí trabajaba con las dos duplas de ese momento. Igual fue harto el cambio porque conocemos cómo acordar los tiempos para intervenir con esas 40 familias”.**

Extracto de una Entrevista Grupal

Respecto a dicha **carga laboral**, las orientaciones técnicas indican que el sistema integrado de información, el cual permite registro el cual “sistema integrado de información sobre las intervenciones realizadas directa o indirectamente con los NNA y sus grupos familiares, el cual debe permanecer actualizado con las fechas respectivas, además de los profesionales asignados a cada caso. Lo anterior en calidad de confidencial (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2023).

**“Sobrecarga laboral principalmente desde lo administrativo (suspiro) eh... dado la complejidad también de los casos genera también he... que se mantengan, cuando yo recién ingrese estaba desde las 9 de la noche hasta las 2 de la mañana haciendo informes entonces eso sí generó un desgaste donde sentí que no tenía la suficiente energía al otro día cuando ingresaba a la mañana a cumplir con mis funciones y después aprendí a sobrellevar también el ritmo del trabajo y a también respetar mi espacio de autocuidado y a no llevarme todo el trabajo para la casa sino aprender a optimizar el tiempo en la jornada laboral”.**

Extracto de una Entrevista Individual

Por lo cual, es pertinente a las **funciones del equipo**, sin embargo, las orientaciones técnicas no tienen en cuenta el tiempo implicado en ello, por lo cual, debiera tenerse en cuenta para evitar el desgaste profesional de los ejecutores del programa dentro de su horario laboral.

**“Porque siempre nos dijeron que cuando cambiaran iban a ser menos trabajo administrativo. Y siento yo que finalmente es más trabajo administrativo, que cada vez te piden más papeleo”.**

Extracto de una Entrevista Individual

Respecto a lo anterior, se destaca lo mencionado por el psicólogo, quien hace alusión al **cambio institucional** desde el SENAME al SPE, destacando el aumento en las exigencias burocráticas. En particular, señala que el **trabajo administrativo** se ha intensificado, ya que anteriormente se utilizaba la plataforma SENAINFO, mientras que actualmente, con el nuevo servicio, se debe trabajar con el sistema SIS. Este cambio implica adaptarse a nuevas herramientas tecnológicas y a mayores requerimientos en la **gestión y registro de la información**, lo cual aumenta la **carga administrativa** asociada a sus **funciones**.

A lo cual se suma lo que indican las **Orientaciones Técnicas** siendo el **sistema de registro** donde toda la información debe estar en formato físico archivado en la carpeta con la información

actualizada (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2023, p 54-55).

Sin embargo, se comenta que existe una página en la nube siendo Drive donde todos los profesionales deben registrar la información respaldada en SIS y en las carpetas, lo cual, no se contempla en las orientaciones técnicas, pero se utiliza como una herramienta para redactar informes entre otros, en conjunto con el equipo integrado, por ende, la información debía estar respaldada en tres lugares diferentes.

Dicho mecanismo, disciplinariamente hablando adhiere al Código de Ética de las Trabajadoras y Trabajadores Sociales de Chile en el Artículo 14°, 25° y 48°, los cuales dicen en relación con la inviolabilidad del local de trabajo, el secreto profesional de la información de los usuarios/clientes sociales, y al mismo tiempo mantenerla actualizada y debidamente organizada (2014).

Por otro lado, dicho mecanismo está vinculado a horas extra de trabajo fuera de la institución, superando el máximo legal de 45 horas. Debido a las horas trabajadas excede el máximo legal, por lo que la **carga laboral** interfiere en las horas de descanso y tiempo libre/personal.

- **Sub-eje: Administración**

Desde sus inicios, el **traspaso de la línea PPF al AFT-PF**, el cual que integra al AFT generando un modelo integrado de intervención, no contó con lineamientos clarificadores en la ejecución de este, ni mucho menos se pronunció respecto al traspaso de los casos que no fueron egresados del PPF.

Por tanto, los casos no egresados que fueron traspasados al modelo integrado de intervención contaron con los recursos internos propios del equipo executor, quienes sin mayores orientaciones del SPE, realizaron dicha transferencia.

**“Nosotros tuvimos que adecuarnos a este proceso a través de diligencias y acuerdos internos (...) tuvimos que tratar de adaptar la documentación como también las prácticas**

**de los niños que venían del programa de prevención focalizada al programa de acompañamiento familiar territorial (...) no habían directrices ni orientaciones claras ni establecidas previamente por el servicio de protección, considerando que deberían haber existido”.**

Extracto de una Entrevista Individual

Con ello, el SPE no resguardó adecuadamente los derechos los NNA, debido a que no otorgó las orientaciones necesarias a los equipos ejecutor con la finalidad de garantizar los derechos de los NNA. Por tanto, el traspaso no se adecuó al enfoque de derechos teniendo en cuenta que “para este enfoque, los derechos humanos son el referente y fin último de las políticas públicas y estas, a su vez, son el instrumento o medio más idóneo para su realización” (UNICEF, 2022).

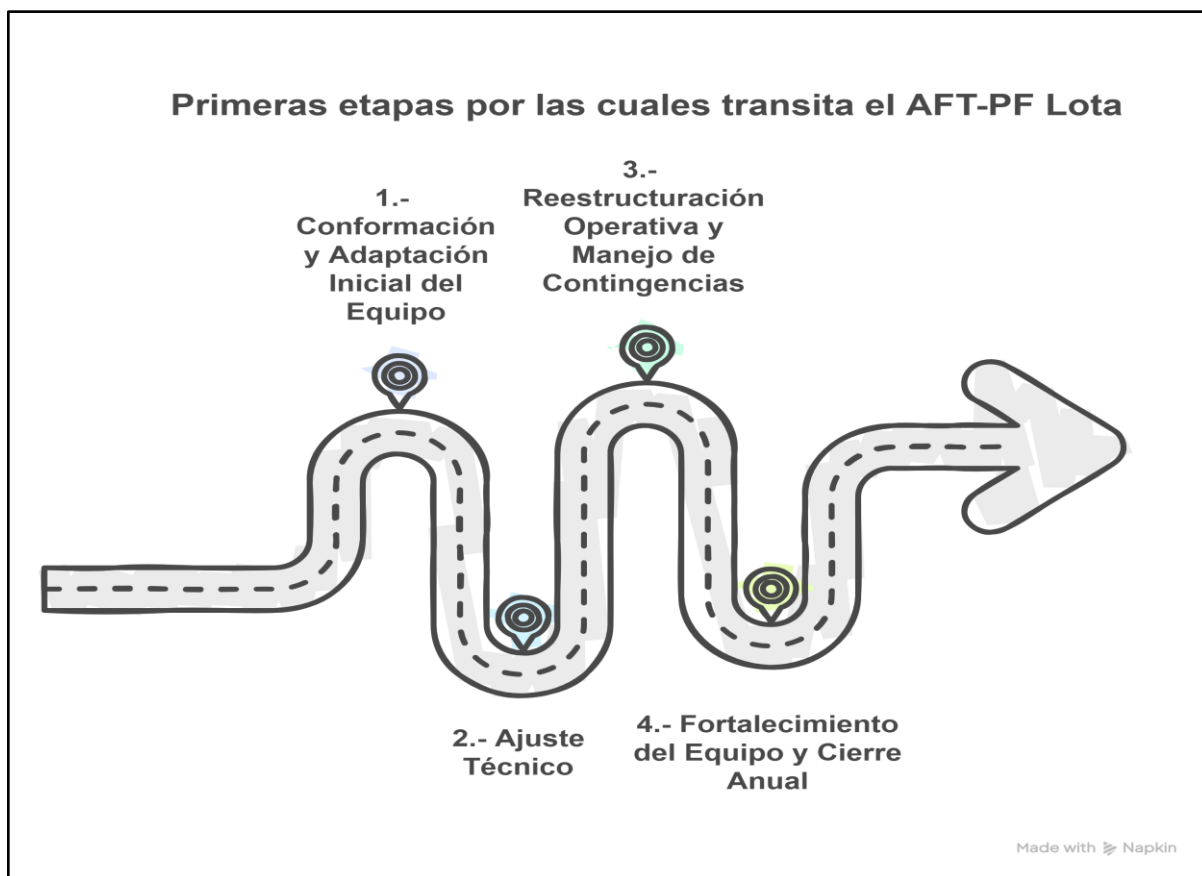
Según orientaciones técnicas aquellos NNA ingresados al programa no deben poseer historial en la red de protección, incluyendo a programas de SENAME, además se debe realizar un Diagnóstico Clínico Especializado (DCE) al ingresar pero solo aquellos casos con características de AFT-PF lo poseen mientras que los casos promovidos del PPF no cuentan con este (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2023).

***Capítulo IV:***  
***Aprendizajes***

Respecto a las reflexiones y aprendizajes que surgen del proceso de sistematización, se pueden concluir en relación las cuatro etapas identificadas a continuación.

Imagen 8.

Esquema de las primeras etapas por las cuales transita el AFT-PF Lota durante el 2024.



Elaboración propia en Napkin, 2025

- **Primera etapa: Conformación y adaptación inicial del equipo** (2 meses aproximadamente)

Para el inicio de la implementación de la AFT-PF Umbral Lota en el año 2024, primero hay que realizar una mirada con perspectiva histórica en donde se produce el cambio de Servicio, desde SENAME a SPE, esto se traduce a una nueva visión dentro de la intervención en infancia y adolescencia con una mirada desde lo terapéutico. Durante esta primera etapa se intenciona establecer la base de los equipos integrados, conformación de equipos y en síntesis que todo

comience a marchar adecuadamente para asegurar la alineación, y congruencia con los lineamientos del Programa. Desde una perspectiva del **contexto territorial**, los profesionales del Programa se sitúan dentro de Lota, Colcura, alrededores, ubicando poblaciones y villas donde residen los NNA y sus familias. Asimismo, la Gestora Territorial comienza a hacer las primeras diligencias con los establecimientos educacionales, CESFAM y Redes donde se vinculan los NNA. Por otra parte, dentro de las Reuniones Técnicas, encabezadas por la Directora, se forman **acuerdos**, entre los cuales se menciona: que no se autoriza traer computadoras desde las dependencias del programa a sus hogares como medida de **autocuidado**.

Para finalizar, a modo de observación durante el proceso de la implementación de la AFT-PF Umbral Lota en el año 2024, constantemente el equipo conjunto con la Directora en las reuniones técnicas, mencionadas anteriormente, donde participa todo el equipo, se revisan las orientaciones técnicas y reglamentos proporcionados por la Corporación CATIM, y SPE.

En donde como sistematizadoras, se refleja la opción de dejar la siguiente pregunta abierta, se supone que los NNA ingresados al programa no deben haber transitado por otros programas de la red, sin embargo, varios NNA vienen de PPF, es decir ¿qué pasa con este vacío dentro de las orientaciones si varios NNA ya han sido intervenidos de antes, y no se cumple lo que dice las orientaciones técnicas que ningún NNA debió a ver pasado por un programa anterior? ¿existe un vacío legal que repercuta en la calidad de las intervenciones?.

- **Segunda etapa: Ajuste técnico** (4 meses aproximadamente)

Esta etapa se le dará énfasis a la intervención individual y familiar.

En primer lugar, se realiza el **ingreso**, donde la Directora da la bienvenida y posteriormente se presenta al Equipo Integrado de Acompañantes Terapéuticos más Gestora Territorial, este equipo de profesionales acompañará el proceso mientras permanezcan en el Programa, esto se realiza a través de una visita domiciliaria, donde también en ocasiones se realiza la técnica conocida dentro del Trabajo Social, como es el Ecomapa, donde los NNA y su respectivos adultos a cargo, identifican que redes de apoyo consideran que poseen, como amigos, compañeros de colegio, alguien importante de su familia, o instituciones.

Mas adelante, se avanza hacia a la etapa de **ejecución** donde se realiza el plan de intervención, el cual se lleva a cabo a través de diversas sesiones según las necesidades de la familia basándose en

los objetivos pertinentes e individuales a cada NNA, familia y redes. En los análisis situacionales también conocidos como “Análisis de caso” mencionan situación actual, avances u otros, frente a los factores de riesgo y/o contextos vulneradores de derechos: consumo, maltrato, negligencia, etc. Y frente a ello se **organizan** para contribuir a la restitución de derechos, generalmente se enfocan desde la resignificación de experiencias y otras desde la psicoeducación, dependiendo de la necesidad detectada por cada equipo integrado.

Dichas acciones además de planificarse se monitorean generalmente virtual y físicamente, en tanto la ejecución y resultados de esta. En paralelo, la Directora monitorea respecto a requerimientos que surjan y pendientes respecto al **trabajo administrativo**, y es en este punto donde se aprecia un **nudo crítico** ya que deben tener la misma información en Drive, plataforma SIS e impresa en carpeta.

Posteriormente, se trabaja la etapa de **sostenibilidad**, que busca consolidar los aprendizajes y herramientas adquiridas. Finalmente, se llega al **egreso**, momento en el que se refuerzan los objetivos destinados a fortalecer la autonomía de las familias para que puedan desenvolverse de manera independiente.

Esta última etapa culmina con una ceremonia de cierre, en la que participan el equipo integrado, el niño o niña y su familia que ha sido participe de las sesiones familiares en el programa. En dicha instancia se entrega un diploma de participación y un presente en reconocimiento al proceso realizado. Es en estos pasos de intervención donde se aprecia el **rol** y las funciones de los profesionales de la AFT-PF Umbral Lota.

En cuanto a este punto se puede realizar una reflexión sobre el análisis expuesto, donde se ve un sistema conformado por profesionales del área psicosocial y pedagogía con el propósito de ejecutar diversas acciones para cumplir con lo establecido dentro de las orientaciones técnicas, tales como **planificar** y llevar a cabo la intervención, elaborar informes para el **Tribunal de Familia y reuniones de equipo**. Frente a dicho escenario, destaca la labor del trabajador/a social/a quien debe, intervenir desde el modelo sistémico con el grupo familiar e incorporar el Trabajo Social Clínico en el rol de Acompañante Terapéutico, pero a la vez adoptando un papel clínico.

- **Tercera etapa: Reestructuración operativa y manejo de contingencias** (5 meses aproximadamente)

Durante esta etapa debieron reorganizarse como **equipo integrado** y abordar **desafíos** inesperados como lo son licencias médicas, donde, por ejemplo, acompañante terapéutico quedaba sin dupla, pese a estos cambios los NNA y sus familias deben recibir las sesiones que corresponden, entonces ahí se produce una **sobrecarga** para el profesional presente porque tiene que cubrir los plazos, realizar trabajo administrativo como acompañante terapéutico, debido a la alta demanda, frente a ello la Directora también cubre sesiones que se requieran para apoyar a profesionales y se cumplan los plazos que establece el SPE.

Esta **sobrecarga** posee dos aristas, por un lado, frente a la alta demanda impuesta por cumplir los plazos se genera un comportamiento mecanizado donde establecen responsabilidades, labores y códigos éticos según cada disciplina sin considerar si durante la intervención lograrán alcanzar todas las actividades propuestas o en qué grado. La segunda arista está relacionada con una acción mecánica, sin embargo, se enfoca en lograr los acuerdos establecidos para mantener las licitaciones y el funcionamiento del programa, esto sin embargo que convierte en una competencia con los demás programas y un desgaste personal dentro del equipo al deber cumplir lo estipulado o en consecuencia existirá una sanción, en extremos la reasignación del programa a otro **Colaborador Acreditado** disponible.

Por otro lado, como **obstaculizador** de este proceso se identifica las tardías **supervisiones** realizadas por parte del servicio donde si bien se realizó una al inicio del proceso fue con un carácter de introducción y no de profundización respecto a los roles que cada profesional debe desempeñar a lo largo del proceso interventivo, además que esta capacitación era realizada solo a los profesionales que estaban presentes mientras que aquellos que ingresaron de manera más tardía quedaron excluidos de estas capacitaciones.

En esta etapa es importante destacar la **adaptabilidad** demostrada por los profesionales donde debieron adaptarse a un nuevo equipo y crear una **dinámica laboral** considerando las distintas formas de trabajo, de igual forma debieron realizar nuevamente un trabajo de alianza terapéutica considerando la reasignación de casos donde era altamente relevante mantener la adherencia de los usuarios al programa frente a estas rotaciones que comprometían la **implicación**

**emocional** donde ya se había construido un vínculo el cual debió ser trabajado desde el inicio con otros profesionales.

- **Cuarta etapa: Fortalecimiento del equipo y cierre anual** (1 mes aproximadamente)

La última etapa identificada, contempla como hito principal la consolidación de cinco duplas conformadas por Acompañantes Terapéuticos (Trabajadores/as Sociales y Psicólogos/as). Sin embargo, se mantuvieron solo dos Gestoras Territoriales para la totalidad de los NNA del Programa, lo cual, además de generar una **sobrecarga laboral**, no cumple con lo estipulado en las **Orientaciones Técnicas**, lo cual se logró cumplir a fin de año con los Acompañantes Terapéuticos.

Otro hito relevante es en relación con el **autocuidado del equipo**, en diciembre del mismo año, mediante la incorporación de no autorizar el traslado de notebooks del Programa a los domicilios personales, lo cual implicaba trabajo en los domicilios, sobre todo en las fechas cercanas a la entrega de Informes a Tribunal de Familia.

Cabe mencionar que el proceso de cierre de año es un proceso habitual en el Programa, el cual en parte se realiza paulatinamente durante el año mes a mes, mediante el conteo de nuevos ingresos, egresos, lista de espera y número de NNA en el Programa. Este proceso es de índole administrativa, liderado por la Directora.

- **A modo transversal**

En primer lugar, hay que mencionar que la duración de cada etapa puede variar de los contextos que influyen tanto en el asentamiento como en la mantención de diversos Programas de la línea de Intervención Ambulatoria del SPE, por ende, el tiempo aproximado indicado anteriormente es único de la experiencia sistematizada con relación a los contextos que la interceptan.

Entre las **características personales** detectadas como facilitadores durante la presente sistematización se encuentran: disposición al diálogo, **comunicación** asertiva, escucha activa, trato empático y respetuoso, **resolución de conflictos**, proactividad, flexibilidad y **adaptabilidad**, que son indispensables para lograr un trabajo en conjunto y no sobrecargarse entre colegas.

Dichas características de los profesionales ejecutores del Programa durante el 2024 influyó en la co-contrucción del **clima laboral** dotado de confianza, confidencialidad, buen trato y respeto, el cual fue base **facilitadora** para el **trabajo de equipo**, la cual se fue consolidando a medida que los profesionales integraron las funciones asociadas al **rol** de cada uno, apoyándose mutuamente frente a los **obstaculizadores** y **nudos críticos** transitados, tal como lo fue la **sobrecarga laboral** y la **rotación de equipos** principalmente.

Por otro lado, la Política Nacional de la Niñez y Adolescencia vigente “redefine y enfoca los esfuerzos gracia a la creación de directrices y lineamientos que fortalezcan el Sistema de Garantía, buscando generar las condiciones político-institucionales para el ejercicio efectivo de los derechos de la Niñez y Adolescencia” (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, Subsecretaria de la niñez, 2024).

Lo cual refiere que el Estado Chileno ha sido capaz de visibilizar la problemática existente en infancia y adolescencia, centrados en los NNA, se permite implementar un nuevo modelo en donde los NNA pasan a ser sujetos de derechos.

En síntesis, la idea es mejorar el sistema que asegura el cumplimiento de estos derechos promoviendo las condiciones necesarias tanto a nivel político como institucional. Esto significa que se busca crear un entorno adecuado donde las políticas sociales y las instituciones puedan trabajar de manera más efectiva para garantizar el bienestar de los NNA.

Tras la sistematización se visualiza la relevancia de las políticas públicas, siendo las sostenedoras de la ejecución de diversos programas, uno de ellos siendo el AFT-PF Umbral Lota encargados del establecimiento de orientaciones a cumplir y otorgar el para la ejecución: Aunque se puede ver una situación compleja sostenida a lo largo de los años debido al neoliberalismo marcado en Chile según Álvarez (1994) instaurado durante los años ochenta, el cual, se sigue utilizando en la construcción de políticas sociales (Andrade, 2021, p. 125).

Lo cual acarrea una “promoción de valores como la competencia entre diferentes organizaciones de la sociedad civil para conseguir fondos para su supervivencia” (Caplan y Ricciardelli, 2016; Hasenfeld y Garrow, 2012; Andrade-Guzmán y Rao, 2020, citado en Andrade, 2021, p. 125).

Por otro lado, Además, el ejercicio profesional del/la Trabajador/a Social cuenta con el deber ético de “respetar el derecho de los sujetos a decidir y elegir alternativas de solución frente a su problema o situación, siempre que con ello no viole los derechos de los demás ni las leyes

establecidas” según el Artículo 26° del Código de Ética de las Trabajadoras y Trabajadores Sociales de Chile (2014).

Lo cual, en dicho contexto proteccional se centra en el Interés Superior del Niño (CDN, 1989), en la restitución de sus derechos y en la detención de la cronificación de las vulneraciones que dieron lugar a la apertura proteccional (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2023).

Por ende, hay mayor implicación en las prácticas parentales de los cuidadores/progenitores por parte de los profesionales. En otras palabras, en concreto hay menor libertad de elección con la finalidad de resguardar el bienestar del NNA.

## *Capítulo V: Propuestas*

Como último capítulo de la sistematización, en relación con las propuestas, diversificado en distintas áreas, pasando desde política pública, formación universitaria y sugerencias finales se puede expresar lo siguiente:

Se aprecia que, si bien se realizan jornadas de autocuidado, reflejado en las actas que se revisaron cautelosamente en el año 2024. Teniendo un día mensual, planificado dentro de las reuniones técnicas, estos espacios para los profesionales sirven a modo de prevención frente al estrés laboral, el agotamiento y sobrecarga de trabajo, sin embargo, debido al trabajo con infancia, se aprecia que las medidas de autocuidado son insuficientes en comparación con la carga laboral y la complejidad de los casos a intervenir.

Debido al trabajo administrativo, existe una gran preocupación de los profesionales, haciendo alusión de que, si está en la plataforma la información porque tiene que repetirse en la carpeta físicamente, teniendo en cuenta si es que se necesita un documento para mostrarle a la familia, pudiese imprimirse en el momento. Además, la plataforma podría ser mejorada para recopilar la información necesaria de manera más ágil y eficiente, reduciendo la cantidad de pasos requeridos, sin comprometer la calidad ni el detalle de los datos de cada NNA. Esto permitiría optimizar el tiempo de registro y facilitar el trabajo de profesionales, garantizando al mismo tiempo que toda la información relevante sea registrada a tiempo y resguardada confidencialmente.

### **1.- Propuestas hacia el programa mismo, a la institución y/o a la política pública implicada en el tema.**

Respecto al SPE, lo ideal es que se tenga en consideración que las orientaciones técnicas se co-construyan en conjunto con profesionales expertos en el área y programa específico, apuntando a cubrir los vacíos de la misma, además de incorporar un mecanismo de autocuidado estructural para el equipo y no eventual, considerando los obstaculizadores mencionados anteriormente, con la finalidad de que se pueda realmente lograr el autocuidado laboral, y que no sea una medida insuficiente y paliativa considerando que el síndrome de burnout se presenta “en contextos emocionalmente demandantes, como es el caso de la población atendida por el Servicio (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2023, p. 52).

Además de identificar que existe una alta demanda administrativa por parte del programa donde se solicita resguardar la información en dos plataformas digitales y un respaldo físico, siendo las carpeta del usuario que contiene todas las intervenciones solicitadas más los informes

enviados a tribunales, frente a esto se produce una alta demanda ligada a la **sobrecarga laboral** expresada por los profesionales participantes de la sistematización, esto según Schöngut (2017) en Morales (2022) puede generar una “tensión entre los aspectos administrativos y la capacidad de actuar creativamente en función de las particularidades de los casos y un conjunto de demandas institucionales que desbordan las capacidades de los equipos técnicos y de trato directo” (p. 143).

Por otro lado se menciona a la falta de capacitaciones como un **obstaculizador**, se puede implementar una serie de estrategias tales como realizar capacitaciones al momento que los profesionales ingresen al programas y otras enfocadas en las necesidades de los acompañantes terapéuticos, además estas pueden ser de carácter presencial u online donde exista una plataforma con una serie de módulos que puedan solventar estas dudas, así se lograría de mayor manera lo mencionado por las orientaciones técnicas donde "cada Colaborador Acreditado deberá asegurar políticas de formación continua del recurso humano contratado para la ejecución de los proyectos" (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2023, p. 52). Esto permitiendo que aquellos profesionales que ingresen de manera más tardía al programa tengan acceso a esta información.

Otra propuesta que podría mencionarse está orientada a la **sobrecarga** laboral generada por la rotación de profesionales debido a licencias médicas, si bien la directora ha prestado ayuda se aparta de las orientaciones técnicas donde debe realizar entrevistas de ingreso y reuniones clínicas internas, por ende, para resguardar estos acuerdos protagonismo las y los gestores territoriales, si bien se menciona que ellos deben realizar talleres de competencias parentales podrían construir cápsulas donde realicen una serie de talleres y estos puedan ser utilizados tanto en las sesiones con los NNA y adultos responsables. Sin embargo, para lograr este objetivo se necesitaría la integración de un nuevo gestor territorial que logre dar respuesta a las necesidades que el programa representa durante esta tercera etapa.

Se propone que, a modo del resguardo de los vínculos profesionales, el autocuidado y procesos interventivos, desde el SPE y/o desde el Colaborador Acreditado correspondiente promover en los equipos el fortalecimiento de las características personales que aporten al trabajo mancomunado, ya que, se logra observar como un elemento indispensable la calidad en los vínculos profesionales que se entablen, además de las características propias de los integrantes del equipo, la disposición a trabajar en equipo, ya que dicho aspecto puede llegar a configurarse como un potente facilitador o como un nudo crítico en el caso de que no se logre desarrollar.

Lo mencionado se plantea además en concordancia con lo estipulado en el Código de Ética de las Trabajadoras y Trabajadores Sociales de Chile, específicamente en el Artículo 11° que indica el derecho de “participar en la elaboración y gestión de políticas sociales y en la formulación e implementación de programas sociales” (2014).

Por otro lado, reconsiderar los recursos iniciales de dichos Programas, contar con mínimos a disposición independiente de las plazas que se cubran, con la finalidad de entregar un servicio de calidad en el proceso de restitución de derechos de los NNA. Por lo cual se sugiere contar con a lo menos un equipo integrado conformado por Acompañantes Terapéuticos (un/a Trabajador/a Social y un/a Psicólogo/a) y un/a Gestora Territorial (Docente o Trabajador/a Social) además de la Directora como guía y sostenedora fundamental del trabajo proteccional (según lo observado en el caso sistematizado).

Además, se considera importante el involucramiento del SPE destinando colaboradores o personas capacitadas para la implementación física del programa, si bien se destinan recursos para contar con un inmueble y otros bienes básicos para la realización de actividades como escritorios, mesas, computadores, juegos y herramientas terapéuticas no se considera la instalación o arreglos de este, provocando que los profesionales se encargan del ensamblaje y organización de estos.

Además, que las capacitaciones sean sistemáticas y se ejecuten previo o desde el comienzo paralelamente a la implementación del programa, con la finalidad de orientar y preparar de mejor forma a los profesionales, sobre todo teniendo en cuenta el cambio de modelo y que el programa se comenzó luego de la reforma del Servicio de Protección a la Infancia y Adolescencia en Chile.

## **2.- A la formación universitaria.**

En el contexto de la formación universitaria en Trabajo Social, resulta fundamental reflexionar sobre los aprendizajes que se consideran para la preparación profesional. Desde una mirada construida por las estudiantes que desarrollaron esta Sistematización, se reconoce la necesidad de avanzar desde una comprensión básica del rol profesional hacia enfoques más complejos que permitan responder a las realidades sociales actuales.

En un primer nivel, se identifica que el Trabajo Social ha estado históricamente asociado a un rol asistencialista, presente desde los orígenes de la disciplina que ha influido en que el ejercicio profesional centrándose principalmente en la gestión de recursos, la derivación a redes y la atención de necesidades inmediata.

A partir de este reconocimiento, emerge un segundo nivel de profundización que incorpora una mirada crítica sobre las complejidades que enfrentan las personas en sus contextos de vida. En este punto, se vuelve relevante ampliar las herramientas de intervención, integrando dimensiones emocionales, psicosociales y relacionales, especialmente desde el rol del Trabajador o Trabajadora Social como Acompañante Terapéutico. Esta transición permite superar una intervención centrada en lo administrativo o asistencial.

En un nivel más avanzado, se plantea la necesidad de fortalecer el enfoque clínico dentro de la formación universitaria de la Licenciatura en Trabajo Social. Desde una perspectiva estudiantil, se propone integrar de manera sistemática el Trabajo Social Clínico como parte del proceso formativo, reconociendo su aporte para intervenir en situaciones de alta complejidad social y emocional.

Para avanzar en esta dirección, se consideran estrategias formativas específicas, tales como la incorporación de asignaturas obligatorias y/o electivas orientadas al Trabajo Social Clínico, así como la generación de espacios de diálogo interdisciplinario. Estos espacios, idealmente de bajo costo o gratuitos, pueden desarrollarse mediante seminarios o conversatorios con profesionales de áreas afines como la psicología o la educación, resguardando siempre la especificidad del rol del Trabajador o Trabajadora Social Clínico.

En el nivel de mayor complejidad, se propone consolidar el Trabajo Social Clínico como una línea formativa dentro de la universidad. Esto permitiría formar profesionales con mayores competencias para contribuir a procesos de reparación, fortalecimiento del bienestar emocional y abordaje integral de problemáticas psicosociales, respondiendo de manera más efectiva a los desafíos actuales de la intervención social.

### **3.- En nuevos focos de sistematización para profundizar o complementar el realizado, incluyendo algunas preguntas investigativas al respecto.**

Se identifican dos nuevos focos posibles, en primer lugar, un nuevo foco de sistematización podría ser analizar las condiciones de implementación del SPE en programas específicos, tal como el AFT-PF, identificando vacíos técnicos, necesidades estructurales y organizativas, con profesionales de cada programa figurando como colectivo participante, con la finalidad de fortalecer el bienestar laboral de los equipos y la calidad del servicio ofrecido a los NNA y sus terceros significativos.

En esta misma línea, se propone las posibles preguntas orientadoras de sistematización:

1. ¿Cómo se están abordando los vacíos técnicos en las orientaciones del SPE desde la perspectiva de los equipos del programa?
2. ¿Qué lineamientos técnicos se alejan de la realidad intervenida?
3. ¿Qué mecanismo de autocuidado estructural es factible en el contexto laboral?

Otro foco de sistematización a realizar se podría centrar en el cambio de paradigma que se produce al transitar de un sistema a otro (SENAME a SPE), con especial énfasis en la manera en que este tránsito impacta el trabajo terapéutico que se desarrolla en la nueva línea AFT–PF, esto visto desde la perspectiva de equipo profesionales, directivos y también integrar la mirada de las familias y NNA sujetos a intervención por parte de líneas PPF y AFT-PF.

Asimismo, las preguntas orientadoras que se podrían responder con esta sistematización son las siguientes:

1. ¿Qué diferencias se observan entre ambos sistemas en cuanto a objetivos, metodología y resultados?
2. ¿Qué fortalezas del sistema anterior se mantienen o se han potenciado en el nuevo modelo?
3. ¿Qué falencias o debilidades del sistema anterior persisten y repercuten en el actual sistema?

## Referencias

Alberich, T. e vt al. (2009). *Metodologías participativas manual*. Observatorio Internacional de Ciudadanía y Medio Ambiente Sostenible. [https://www.redcimas.org/wordpress/wp-content/uploads/2012/09/manual\\_2010.pdf](https://www.redcimas.org/wordpress/wp-content/uploads/2012/09/manual_2010.pdf)

- Andrade, C. (2021). *Colaboración en trabajo social e intervenciones en niñez en Chile: tensiones y propuestas en materia de intradisciplina en el trabajo con niños, niñas y adolescentes*. Revista vivir en tiempos convulsionados. Reflexiones sociocríticas para propuestas de intervención social. Ariadna Ediciones. <https://doi.org/10.26448/ae9789566095217.7>
- Archivo Histórico de Concepción. (s.f.). Lota y el carbón. Archivo Histórico de Concepción. <https://www.archivohistoricoconcepcion.cl/minisitios/economia-y-sociedad/lota-y-el-carbon/>
- Beltrán, M. et al. (2020). *Los paradigmas de la investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa*. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 11(21), e064. Epub 23 de abril de 2021. <https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.717>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (1979). *Crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica*. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=6929>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (s. f.). Ley N.º 21.302: Crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y modifica normas legales que indica. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1154203&idParte=10190469&idVersion=2222-02-02>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2021). *Ley N.º 21.430: Establece un sistema de protección de derechos de niños, niñas y adolescentes*. Diario Oficial de la República de Chile. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1173643>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2021). *Ley N.º 21.302: Ley de Subsecretaría de la Niñez*. Diario Oficial de la República de Chile. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1173053>

- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (1928). *Ley de menores n° 2.531*.  
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=19065>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2004). *Ley N.º 19.968: Ley Crea Tribunales de Familia*. Diario Oficial de la República de Chile.  
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=229557>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2024). Ley N° 21.306, que modifica la ley N° 19.928, sobre la protección de los derechos de la niñez y la adolescencia.  
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1212693>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2021). *Lota Reporte Comunal 2021*.  
[https://www.bcn.cl/siit/reportescomunales/comunas\\_v.html?anno=2021&idcom=8106](https://www.bcn.cl/siit/reportescomunales/comunas_v.html?anno=2021&idcom=8106)
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (1912). *Ley de protección a la infancia desvalida n° 2.675*. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?i=23424&f=1912-09-04>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2005). *Ley 20032 Regula el régimen de aportes financieros del estado a los colaboradores acreditados*.  
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=240374>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (1967). *Texto definitivo de la Ley de Menores*.  
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=28581>
- Bilbao, A. (17 julio 2019). *Más de un 30% de los trabajadores del SENAME presenta signos de desgaste laboral o burn out*. Universidad Alberto Hurtado.  
<https://www.uahurtado.cl/home/mas-de-un-30-de-los-trabajadores-del-sename-presenta-signos-de-desgaste-laboral-o-burn-out/>
- Cáceres, P. (2003). *Investigación cualitativa y análisis de contenido*. Editorial Investigación Social. <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol2-Issue1-fulltext-3>

- Campos, M., & Lule, J. (2012). *Desarrollo de instrumentos de evaluación: pautas de observación. Cuadernillo Técnico de Evaluación Educativa 6*. Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación.
- Castañeda, D. (2014). *Propuestas Metodológicas para Trabajo Social en Intervención Social y Sistematización*. Cuaderno Metodológico. <https://ayudacontextos.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/04/libro-trabajo-social-patricia-castac3b1eda.pdf>
- Castillo et al. (2022). Actuación del trabajador social como agente de cambio en la comunidad. *Revista Semilla Científica*, (3), 196–204. <https://revistas.umecit.edu.pa/index.php/sc/article/view/1091/1965>
- CATIM. (s.f.). *misión y visión y objetivos*. <https://www.catim.cl/nuestro-proposito/>
- Centro de Desarrollo Urbano Sustentable (CEDEUS). (Julio de 2021). Accesibilidad a equipamiento y servicios en contexto de COVID-19-Informe comuna de Lota p8. [https://www.cedeus.cl/wp-content/uploads/2021/05/Informe\\_accesibilidad\\_Lota.pdf](https://www.cedeus.cl/wp-content/uploads/2021/05/Informe_accesibilidad_Lota.pdf)
- Convención sobre los derechos del Niño. (2020). *Investigación relacionada con Chile en virtud del artículo 13 del Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a un procedimiento de comunicaciones*. <https://www.defensorianinez.cl/wp-content/uploads/2021/03/Investigaci%C3%B3n-relacionada-con-Chile-en-virtud.pdf>
- Colegio de Trabajadoras y Trabajadores Sociales de Chile A.G.* (08 de marzo de 2014). *Código de Ética* código de ética de trabajo social aprobado en reunión ordinaria del consejo nacional del 08 de marzo de 2014. <https://www.trabajosocialchile.com/código-de-ética>
- Curbelo, E. & Yusta, R. (2022). *La observación y el diario de campo en el Trabajo Social: innovaciones desde la intervención social*. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/88863>

Defensoría de la Niñez. (Diciembre de 2024). *Informe de Política Pública N°5: Denuncias de vulneraciones a niños, niñas y adolescentes que cumplen medidas de protección en el Servicio de Protección*. Defensoría de la Niñez. <https://observatorio.defensorianinez.cl/informe5-denuncias-de-vulneraciones-spe/>

Estrada, F. (2023). *Promesas Pendientes. Panorámica y Aspectos Críticos de la Ley N°21.430 De Garantías y Protección de Derechos de la Niñez*. *Revista de ciencias sociales*, 82, 311–367. <https://doi.org/10.22370/rscs.2023.82.3466>

Folgueiras, P. (2016). *La entrevista*. <https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>

Gadamer, H. (1998). *Verdad y método II*. <https://sonocreatica.org/wp-content/uploads/2021/02/Gadamer-Verdad-y-Metodo-II.pdf>

Gobierno de Chile. (2024). *Conoce en qué consiste la Política Nacional de la Niñez y Adolescencia lanzada hoy*. <https://www.gob.cl/noticias/conozca-como-funciona-politica-nacional-de-la-ninez-y-adolescencia/>

Gobierno de Chile. (2024). *Política Nacional de la Niñez y Adolescencia y su Plan de Acción 2024-2032*. [https://chilecrecemas.cl/storage/documentos/Resumen\\_ejecutivo.pdf](https://chilecrecemas.cl/storage/documentos/Resumen_ejecutivo.pdf)

Hernández, R. et al. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.

Hurtado, J. (2008). *Metodología de la investigación holística*. (3ª ed.). <https://ayudacontextos.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>

Instituto Nacional de Estadísticas [INE]. (2017). *Resultados de Censo 2017*. <http://resultados.censo2017.cl/Region?R=R08>

- Ituarte Tellaeché, A. (2022,). *El trabajo social clínico y las psicoterapias. Consejo General del Trabajo Social*.  
[https://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/TRABAJO%20SOCIAL%20CLINICO\\_CGTS.pdf](https://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/TRABAJO%20SOCIAL%20CLINICO_CGTS.pdf)
- J, S. (2024). *Autoridades regionales evalúan incluir a Lota en el Plan Calles Sin Violencia ante incremento de homicidios en la comuna. Soy Concepción*.  
<https://www.soychile.cl/concepcion/sociedad/2024/07/01/866848/incremento-homicidios-lota.html>
- Jara, O. (2018). *La sistematización de experiencias: Práctica y teoría para otros mundos posibles* (1.ª ed.). Fundación Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano – CINDE.  
<https://repository.cinde.org.co/bitstream/handle/20.500.11907/2121/Libro%20sistematizacio%CC%81n%20Cinde-Web.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lampert, M. (s/f). *Garantía de derechos de la infancia en Chile*.  
[https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repository/10221/22723/1/BCN%20Garant%C3%ADas%20de%20derechos%20de%20la%20infancia%20en%20Chile\\_FINAL.pdf](https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repository/10221/22723/1/BCN%20Garant%C3%ADas%20de%20derechos%20de%20la%20infancia%20en%20Chile_FINAL.pdf)
- Lobos, G. et al. (2023). *Percepción de los profesionales interventores de organismos colaboradores del Servicio Mejor Niñez sobre la vulneración de los derechos de niños, niñas y adolescentes en la comuna centro-sur de Chile: una mirada desde el contexto de pandemia. Revista Costarricense de Psicología*.  
<https://dx.doi.org/10.22544/rcps.v42i01.05>
- Memoria Chilena Biblioteca Nacional de Chile, (s.f.) *Trabajadores y empresarios en la industria del carbón Lota y Coronel (1854-1995)*. <https://www.memoriachilena.gob.cl/602/w3-article-734.html>

- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2023). *Nuevo Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil. Gobierno de Chile*. <https://www.minjusticia.gob.cl/nuevo-servicio-nacional-reinsercion-social-juvenil/>
- Morales, C. (2022). El gobierno de la infancia Análisis sistemático sobre el estudio de las políticas públicas dirigidas a la niñez bajo protección del Estado. *Revista Estudios de Políticas Públicas* 8 (1), 135-153. <https://www.scielo.cl/pdf/repp/v8n1/0719-6296-repp-8-1-00134.pdf>
- Municipalidad de Lota. (2021). *Plan comunal de salud Lota 2021*. [https://www.lotatransparente.cl/index.php?action=plantillas\\_generar\\_archivo&ig=272&m=1&a=2021&ia=52393#:~:text=El%20Plan%20Comunal%20de%20Salud,necesidades%20sanitarias%20de%20la%20poblaci%C3%B3n.](https://www.lotatransparente.cl/index.php?action=plantillas_generar_archivo&ig=272&m=1&a=2021&ia=52393#:~:text=El%20Plan%20Comunal%20de%20Salud,necesidades%20sanitarias%20de%20la%20poblaci%C3%B3n.)
- O'Connor, H., & Gibson, N. (2019). *Una guía paso a paso para el análisis de datos cualitativos*. Pimatziwin: A Journal of Aboriginal and Indigenous Community Health, 1(1), 70-75.
- ONG El conquistador corporación de desarrollo social. (2 enero de 2024). *ONG El Conquistador inicia funcionamiento de programas AFT – PF en regiones de Ñuble y Bío Bío*. Servicio Nacional de Protección especializada a la niñez y adolescencia. <https://www.ongelconquistador.cl/ong-el-conquistador-inicia-funcionamiento-de-programas-aft-pf-en-regiones-de-nuble-y-bio-bio#:~:text=ONG%20%22El%20Conquistador%22-,ONG%20El%20Conquistador%20inicia%20funcionamiento%20de%20programas%20AFT%20%E2%80%93%20PF%20en,de%20%C3%91uble%20y%20Bio%20Bio&text=El%20d%C3%ADa%2002%20de%20enero,as%C3%AD%20una%20atenci%C3%B3n%20de%20calidad.>
- ONU. (2016). *Derechos Humanos Manual para Parlamentarios N° 26*. [https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/HandbookParliamentarians\\_SP.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/HandbookParliamentarians_SP.pdf)

ONU. (s/f). *Enfoque para la programación basado en los Derechos Humanos*. <https://unsdg.un.org/es/2030-agenda/universal-values/human-rights-based-approach#:~:text=El%20enfoque%20basado%20en%20los,y%20proteger%20los%20der echos%20humanos.>

Olivares, B. (03 de septiembre de 2024). Lota y Coronel, el foco del Biobío que suscita preocupación en el Gobierno: 19 homicidios en el 2024. EMOL. <https://www.emol.com/noticias/Nacional/2024/09/03/1141599/lota-coronel-gobiernoatencioncomunales.html#:~:text=Lota%20y%20Coronel%2C%20el%20foco,en%20el%202024%20%7C%20Emol.com>

Ortega-Senet, M, (2021). La Sistematización investigativa de las experiencias: del baile de los que sobran a la fiesta de los que faltan. PROSPECTIVA. Revista de Trabajo Social e intervención social, (31), 93-114. <https://doi.org/10.25100/prts.v0i31.10613>

Porto, J. (30 noviembre 2021). *Estructural - Qué es, en la gramática, definición y concepto*. <https://definicion.de/estructural/>

Rodríguez, J. Medina, P. (2011). *Reconversión, daño y abandono en la ciudad de Lota*. Atenea (Concepción). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-04622011000200009>

Senado de la República de Chile. (2014). *El Sistema de Protección a la Infancia en Chile*. <https://tramitacion.senado.cl/appsenado/index.php?mo=transparencia&ac=doctoInformeAsesoría&id=8920>

Servicio Nacional de Protección Especializada a la niñez y adolescencia. (2023). *Aprueba orientación técnica “Programa Acompañamiento Familiar Territorial” de la línea de acción de intervenciones ambulatorias de reparación, del Servicio Nacional de Protección Especializada a la niñez y adolescencia*”. Ministerio de Desarrollo Social y Familia. [https://www.servicioproteccion.gob.cl/601/articles-1494\\_recurso\\_pdf.pdf](https://www.servicioproteccion.gob.cl/601/articles-1494_recurso_pdf.pdf)

Servicio Nacional de Menores SENAME. (6 de septiembre de 2022). *Listo para ser ley el nuevo Servicio de Reinserción Social Juvenil*.  
<https://www.sename.cl/web/index.php/2022/09/06/listo-para-ser-ley-el-nuevo-servicio-de-reinsercion-social-juvenil/#:~:text=La%20implementaci%C3%B3n%20del%20nuevo%20servicio,Principal es%20aspectos>

Strauss, I. (21 de noviembre de 2023). *Comprendiendo la teoría de los sistemas familiares de Bowen. psychology today en español*.  
<https://www.psychologytoday.com/cl/blog/comprendiendo-la-teoria-de-los-sistemas-familiares-de-bowen/#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20Bowen%20enfatisa,transmiten%20de%20generaci%C3%B3n%20en%20generaci%C3%B3n>

Subsecretaría de Prevención del Delito. (s.f.). *Estadísticas delictuales*. Gobierno de Chile.  
<https://cead.spd.gov.cl/estadisticas-delictuales/#descargarExcel>

Subsecretaría de la Niñez. (2024). *Política nacional de la niñez y adolescencia y su plan de acción 2024-2032*.  
<https://www.reinsercionjuvenil.cl/wp-content/uploads/2024/08/Politica-nacional-ninez-y-adolescencia-Resumen-ejecutivo.pdf>

Universidad de Jaén. (s.f.). *Criterio 5: Procesos*.  
[https://www.ujaen.es/servicios/archivo/sites/servicio\\_archivo/files/uploads/Calidad/Criterio5.pdf](https://www.ujaen.es/servicios/archivo/sites/servicio_archivo/files/uploads/Calidad/Criterio5.pdf)

UNICEF. (2022). *Enfoque Basado en los Derechos de la Niñez*.  
<https://www.unicef.org/chile/media/7021/file/mod%201%20enfoque%20de%20derechos.pdf>

UNICEF. (2020). *Preguntas frecuentes sobre la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes*.  
<https://www.unicef.org/uruguay/historias/preguntas-frecuentes-sobre-la-explotacion-sexual-de-ninas-ninos-y-adolescentes>

Viscarret, J. (2007). *Modelos y métodos de intervención en el Trabajo Social*. Madrid, España.  
Alianza Editorial S.A. <https://juanherrera.wordpress.com/wp-content/uploads/2009/09/capitulo-8-modelos-de-intervencion-en-ts.pdf>