



**UNIVERSIDAD CATOLICA
DE LA SANTISIMA CONCEPCION**

**Valoración del Equipo de la Oficina Local de la Niñez sobre los
Procesos de Intervención Psicosocial en Casos de Vulneración de
Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes de la Comuna de Yumbel.**

Por

Keyla Aramys Arias Arias

Rocío Javiera Arriagada Arroyo

Constanza Yuliana Ruminot Gacitúa

Lisette Monserrat Valenzuela Paiva

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

Profesor/a guía

Verónica Patricia Gómez Fernández

Profesor/a informante

Elizabeth Jacqueline Ormeño Carrasco

CONCEPCIÓN, 14 DE NOVIEMBRE DE 2025

Agradecimientos

En primer lugar, queremos expresar nuestro profundo agradecimiento a los profesionales de la Oficina Local de la Niñez de Yumbel, por su disposición, colaboración y compromiso durante el desarrollo de esta investigación. Su participación y apertura para compartir sus experiencias fueron fundamentales para la construcción de este trabajo; sin su aporte, este estudio no habría sido posible.

Agradecemos también a nuestra profesora guía, Verónica Gómez, por su orientación, dedicación y apoyo constante en cada etapa del proceso. Su acompañamiento académico y humano fue esencial para dar forma y sentido a esta investigación.

Agradecimientos Keyla: Quiero agradecer principalmente a Dios por las oportunidades que me ha brindado y a mi familia, mi mamá, tía y abuela por acompañarme en cada una de ellas. Gracias por ser mi mayor motivación para cumplir metas, que también son las suyas. Agradezco a las personas que siempre están presentes y a aquellas que he conocido en el camino. A todos ellos, gracias por ser parte de esta etapa.

Agradecimientos Rocío: Para mis padres, Viviana y Pedro, mi hermana Gina, y mis tíos Javier y Natalia, por su inmenso amor y apoyo incondicional. Para mi gato Rulo, que ya no está, pero sigue presente en mi corazón. A mis amigas y compañeras de investigación, que me acompañaron en este camino, gracias por ser parte esencial de quien soy hoy.

Agradecimientos Constanza: Deseo agradecer primeramente a Dios por darme fuerzas y guiarme en cada paso de este camino. A mis padres, Karen y Alejandro, por su esfuerzo y apoyo incondicional. A mi familia, por acompañarme con cariño en cada etapa de este camino y, sobre todo, a mi hijo Thiago, mi mayor motivación para seguir adelante.

Agradecimientos Lissette: Agradezco primeramente a Dios por brindarme la fortaleza y sabiduría necesarias para culminar este proceso. A mi familia, especialmente a mi madre y a mi hijo, por su amor incondicional, comprensión y apoyo en cada etapa de este camino. También agradezco a todas las personas que me aman y han creído en mí. Finalmente, destaco mi propio esfuerzo, que ha sido el pilar fundamental para alcanzar el éxito y la culminación de esta investigación.

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| Introducción | |
| CAPÍTULO I: Problematización | 1 |
| CAPÍTULO II: Justificación | 2 |
| CAPÍTULO III: Preguntas de investigación | 5 |
| CAPÍTULO IV: Objetivos de investigación | 6 |
| 4.1. Objetivo General | 6 |
| 4.2. Objetivos específicos | 6 |
| CAPÍTULO V: Supuestos de investigación | 6 |
| CAPÍTULO VI: Marco referencial | 8 |
| 6.1. Marco empírico | 8 |
| 6.2. Marco teórico | 11 |
| 6.2.1. Teoría Ecológica | 11 |
| 6.2.2. Teoría Crítica | 12 |
| 6.2.3. Enfoque basado en Derechos Humanos | 13 |
| 6.3. Marco normativo | 15 |
| CAPÍTULO VII: Metodología de la investigación | 16 |
| 7.1. Enfoque de investigación | 16 |
| 7.2. Tipo de estudio | 16 |
| 7.3. Diseño metodológico | 17 |
| 7.4. Contexto y unidad de análisis | 17 |
| 7.5. Muestra o participantes | 17 |
| 7.6. Matriz de operacionalización | 18 |
| 7.7. Técnicas de recolección de información | 19 |
| 7.8. Acceso al campo | 20 |
| 7.9. Análisis de los datos | 20 |
| 7.10. Criterios de calidad metodológica | 21 |
| 7.11. Criterios éticos | 22 |
| 7.12. Plan de análisis | 23 |
| CAPÍTULO VIII: Resultados y análisis | 23 |
| 8.1. Resultados por objetivos | 24 |
| 8.2. Análisis de resultados | 41 |
| CAPÍTULO IX: Conclusiones, limitaciones y Recomendaciones | 59 |
| 9.1. Conclusiones | 59 |
| 9.2. Limitaciones | 61 |
| 9.3. Recomendaciones | 62 |
| Referencias Bibliográficas | 64 |
| Anexos | 73 |

Índice de tablas

| | | | |
|--|----|---|----|
| Tabla 1: Criterios de inclusión y criterios de exclusión muestra | 17 | Tabla 2: Caracterización de la muestra | 23 |
|--|----|---|----|

Resumen

La investigación “Valoración del Equipo de la Oficina Local de la Niñez sobre los Procesos de Intervención Psicosocial en Casos de Vulneración de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes de la Comuna de Yumbel” tiene como objetivo analizar la valoración del equipo profesional de la OLN respecto de los procesos de intervención psicosocial en contextos de vulneración de derechos.

Desde un enfoque cualitativo y un diseño descriptivo-interpretativo, se aplicaron entrevistas semiestructuradas y grupos focales, analizados mediante análisis de contenido. Los resultados muestran fortalezas en la labor interdisciplinaria, la coordinación interinstitucional y el acompañamiento continuo de los casos. Sin embargo, se evidencian nudos críticos relacionados con la sobrecarga laboral, la falta de recursos y las limitaciones institucionales.

Finalmente, se observa una incorporación progresiva de los principios del interés superior del niño y de la participación infantil, aunque aún persisten prácticas adultocéntricas que restringen la voz de los NNA. En conjunto, el equipo demuestra una práctica ética, reflexiva y comprometida con la restitución de derechos.

Palabras clave: Intervención psicosocial, vulneración de derechos, interés superior del niño, adultocentrismo, participación.

Abstract

The research “Assessment of the Local Office for Children’s Team on Psychosocial Intervention Processes in Cases of Rights Violations of Children and Adolescents in the Municipality of Yumbel” aims to analyze the professional team’s assessment of psychosocial intervention processes in contexts of rights violations.

Using a qualitative, descriptive–interpretative approach, semi-structured interviews and focus groups were conducted and analyzed through content analysis. The findings reveal strengths in interdisciplinary work, inter-institutional coordination, and continuous case support, while identifying critical challenges such as work overload, limited resources, and institutional constraints.

The study highlights the gradual incorporation of the principles of the best interests of the child and participation, though adult-centered practices still limit children’s active involvement. Overall, the team demonstrates an ethical, reflective, and rights-based professional practice.

Keywords: Psychosocial intervention, rights violation, best interests of the child, adult centrism, participation

Introducción

La infancia representa una etapa fundamental para el desarrollo integral de las personas y requiere del compromiso activo de las instituciones, familias y profesionales que intervienen en su protección. En este marco, la intervención psicosocial adquiere un papel esencial, al abordar las situaciones de vulneración de derechos desde una perspectiva que combina acompañamiento, contención y fortalecimiento familiar.

La motivación que dio origen a esta investigación surge del interés por comprender cómo los equipos profesionales, específicamente el de la Oficina Local de la Niñez de Yumbel, valoran su propio quehacer frente a los desafíos que implica la restitución de derechos de niños, niñas y adolescentes. Esta reflexión se construye desde la práctica y la experiencia, buscando visibilizar tanto los avances como las tensiones que se presentan en el ejercicio profesional.

Los objetivos se lograron mediante una metodología cualitativa que permitió recoger las percepciones y valoraciones del equipo a través de entrevistas y grupos focales, favoreciendo una comprensión profunda de los procesos de intervención psicosocial y del contexto institucional en que se desarrollan.

El trabajo se estructura en los siguientes capítulos: Problematización, Justificación, Objetivos, Supuestos, Marco Referencial, Metodología, Resultados, Análisis y Discusión, Conclusiones, Limitaciones y Recomendaciones, orientando al lector en un recorrido que va desde la contextualización del fenómeno hasta la interpretación crítica de los hallazgos.

CAPÍTULO I: Problematicación

En Chile, la vulneración de derechos hacia los niños, niñas y adolescentes ha sido una problemática que ha generado la implementación de diversas leyes y políticas públicas, orientadas a su protección. Debido a esto, el Estado ratificó en 1990 la Convención de Los Derechos del Niño, la que “establece los derechos que deben hacerse realidad para que los niños, adolescentes y jóvenes desarrollen todo su potencial y estén protegidos de la violencia, los abusos y los daños”. (Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas, s.f. párr. 1)

Con el fin de avanzar hacia una nueva institucionalidad, en 2022 se creó la Ley 21.430 Sobre las Garantías y Protección Integral de la Niñez. Esta ley da origen a las Oficinas Locales de la Niñez, que de acuerdo con lo estipulado por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia (2022) deben ser implementadas en todas las comunas del país y estarán a cargo de la protección, promoción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes (NNA), del mismo modo de la prevención en la transgresión de estos.

Las Oficinas Locales de la Niñez (OLN), juegan un papel clave en la intervención psicosocial y operan bajo la gestión integrada de casos. La estrategia busca generar las condiciones necesarias para el desarrollo integral de los NNA, mediante la disminución de factores de riesgo que vulneren sus derechos y la implementación de acciones orientadas a su protección, reparación y restitución cuando se han afectado esos derechos. (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2023)

Los procesos de intervención que se desarrollan en esta oficina se caracterizan por ofrecer una atención integral a niños, niñas y adolescentes (NNA) y sus familias. En este contexto, según el Ministerio de Desarrollo Social y Familia (2023), la demanda espontánea corresponde al contacto directo que el NNA o el adulto establece con la Oficina Local de la Niñez (OLN), ya sea de manera presencial o virtual, y que debe ser atendido de forma oportuna para determinar si se requiere orientación, servicio o intervención. Asimismo, las alertas refieren a situaciones que implican un riesgo de vulneración de derechos y que, por tanto, demandan una acción inmediata por parte del equipo. Finalmente, las derivaciones constituyen procesos formales de referencia de casos hacia otras entidades o servicios vinculados a la OLN, siendo las derivaciones internas aquellas que se gestionan en coordinación con las municipalidades, especialmente en casos relacionados con NNA y sus familias.

En este contexto, la Municipalidad dispone de un equipo multidisciplinario a cargo de un/a coordinador/a, trabajadores sociales, psicólogos/as y abogados. Este equipo, realiza seguimientos a trayectorias de vida, detecta situaciones de riesgo o vulneración, facilita el acceso a la oferta de servicios, y acompaña a los NNA y sus familias durante el proceso de intervención. Dentro de sus funciones definidas por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia (2023) los gestores de casos reciben a NNA y adultos

responsables, elaboran un plan de intervención personalizado, realizan su seguimiento y ejecutan acciones comprometidas. También gestionan derivaciones y colaboran con el Tribunal de Familia en medidas de protección.

En la comuna de Yumbel, la OLN fue inaugurada en marzo de 2023. Según datos de la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2024), esta localidad cuenta con una población de 22.210 habitantes y enfrenta importantes desafíos sociales y económicos que inciden en la protección de derechos de NNA. Factores como la pobreza, el acceso limitado a los recursos, entre otros problemas estructurales, pueden afectar, además, la capacidad operativa de la oficina. Lo anterior, se refleja en la alta proporción de personas en situación de vulnerabilidad, “existen 13.292 personas inscritas en el tramo de mayor vulnerabilidad (0%-40%), de un total de 19.615 inscritos en el Registro Social de Hogares”. (Ilustre Municipalidad de Yumbel, 2020, p.95)

En este contexto, el equipo de la OLN en sus inicios puede enfrentar desafíos y nudos críticos en el proceso de intervención ante la vulneración de derechos de NNA, debido a falta de recursos, las características geográficas del territorio, problemas con organismos territoriales y funcionales, junto a desafíos internos debido a la carga emocional que implica abordar casos complejos como situaciones de vulneración infantil.

Según la Defensoría de la Niñez (2025) comunas del Biobío como Yumbel, Concepción, Penco, Tomé y Alto Biobío enfrentan serias dificultades en la implementación de las OLN. Estas suelen percibirse como programas asistenciales, debilitando su rol institucional. Equipos con contratos a honorarios y bajo respaldo municipal dificultan la continuidad. Hay resistencia desde salud y educación para coordinar ante vulneraciones, junto a sobrecarga laboral y acceso limitado al sistema GSL (Gestión de Solicitudes en Línea). Además, la dispersión territorial y falta de recursos para traslados afectan el trabajo en terreno y el vínculo con las familias.

Por lo tanto, analizar los nudos críticos y desafíos permitirá evidenciar fallas en el diseño normativo y la implementación de las políticas públicas. La valoración del equipo de la OLN será fundamental, ya que ejecuta las intervenciones en terreno y enfrenta directamente las limitaciones estructurales, organizacionales y territoriales. Su mirada crítica permite identificar factores que afectan la eficacia frente a la vulneración de derechos de NNA. Además, su valoración contribuye a proponer mejoras en la práctica profesional y a promover intervenciones más contextualizadas, sostenibles y eficaces.

CAPÍTULO II: Justificación

La vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes (NNA) constituye un problema urgente tanto a nivel global como local, dado que afecta directamente su desarrollo integral y perpetúa ciclos de pobreza, violencia y exclusión social. A pesar de los avances normativos de protección de infancia, millones de NNA en el mundo siguen

viviendo en contextos donde sus derechos fundamentales, como el acceso a la educación, salud, protección y participación son ignorados o sistemáticamente vulnerados (UNICEF, 2023)

Las vulneraciones de derechos durante la infancia y adolescencia pueden tener consecuencias profundas y duraderas en la vida adulta, afectando distintas dimensiones del desarrollo personal, social y emocional. Toda vivencia y/o experiencias en la que se vea enfrentado el niño, niña va repercutir en su comportamiento por el resto de su vida, ya sea en la forma de relacionarse con otros individuos refiriéndose a sus habilidades sociales en donde también entran las habilidades del lenguaje o su expresión al convivir con otras personas, además de lo ético y moral por medio de la observación hacia sus pares que mantiene el NNA, y por otro lado su desarrollo físico va de la mano con sus tipos de hábitos saludables o no saludables, y así mismo como se desarrollan las diferentes motricidades (Almaraz et al., 2019).

En Chile, esta situación también está presente, especialmente en comunas con altos niveles de desigualdad, como Yumbel, donde factores estructurales y sociales generan condiciones propicias para la reproducción de situaciones de vulnerabilidad infantil. Según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2022), las zonas rurales presentan una menor cobertura de servicios sociales, educativos y de salud, lo que repercute directamente en la calidad de vida de los NNA.

Yumbel es una comuna predominantemente rural con una población dispersa en localidades alejadas de la urbanización y centro de la comuna, lo que dificulta a los habitantes el acceso a servicios básicos (Ilustre Municipalidad de Yumbel, 2020). Este escenario incrementa la exposición de los NNA a situaciones de riesgo en donde su principal indicador es la pobreza y precariedad laboral afectando especialmente a las familias y en la satisfacción de necesidades fundamentales como la alimentación, vivienda o educación (Sistema de Información Territorial Rural, 2023)

Desde el quehacer profesional, el Trabajo Social actúa mediante diversas funciones, todas orientadas a la protección integral de los NNA. Una de las funciones centrales son las intervenciones psicosociales dirigidas a familias, especialmente en lo referente a prácticas de crianza en contextos locales (Quintero, 2009, 2010, citado en Bedoya y Herrera, 2022). Estos aportes destacan la relevancia de fortalecer y dinamizar las escuelas para padres, cómo incorporar herramientas, ya sea el análisis de las relaciones familiares desde un enfoque sistémico, la evaluación de la comunicación intrafamiliar, las visitas domiciliarias y las entrevistas, todo ello vinculado con una mirada restaurativa. Otra de sus funciones es la gestión de los recursos sociales disponibles que ayudan a coordinar el acceso a servicios claves como la salud, educación, vivienda, entre otras. (Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, 2022)

La intervención psicosocial es clave para abordar la vulneración de derechos, considerando tanto el daño individual como los factores contextuales que lo sostienen. A través de diagnósticos integrales y planes personalizados, el Trabajo Social aporta a la reparación emocional y al fortalecimiento de factores protectores (Ander-Egg, 2003). Esta labor, se realiza junto a equipos interdisciplinarios y programas especializados como PRM (Programa de Reparación en Maltrato), PIE (Programa de Integración escolar), OPD (Oficina de Protección de los Derechos) y diagnósticos clínicos vinculados al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

En comunas rurales como Yumbel donde los NNA enfrentan realidades marcadas por la pobreza multidimensional y escasez de recursos institucionales, el rol del Trabajo Social es particularmente relevante. El abordaje desde una perspectiva comunitaria y con enfoque de derechos permite no solo atender situaciones de vulneración específicas, sino también generar condiciones estructurales para prevenir futuras vulneraciones, promoviendo entornos protectores sostenibles.

La comprensión de los desafíos percibidos permite identificar nudos críticos que limitan la efectividad de las propias intervenciones. Abordar estos desafíos mediante la investigación posibilita no solo visibilizar problemáticas que a menudo permanecen en el ámbito operativo, sino también generar conocimiento aplicable y mejorar las prácticas profesionales que contribuyan en los métodos de intervención, fortaleciendo la pertinencia, eficacia y sostenibilidad de las respuestas sociales en protección de la infancia, favoreciendo una atención más oportuna coordinada y centrada en el enfoque de derechos. (UNICEF, 2022)

Los hallazgos obtenidos pueden aportar evidencia empírica para revisar y mejorar las políticas públicas de protección infantil. En el actual contexto de transformación del sistema, con la creación del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, la información generada por los equipos ejecutores es clave para evaluar el impacto, identificar brechas y proponer mejoras. Así, la investigación social se vuelve una herramienta fundamental para la incidencia política y el fortalecimiento del sistema de garantías de derechos.

Desde el punto de vista de las políticas públicas, la investigación aplicada puede servir como base para impulsar mejoras estructurales en el sistema de protección, proponiendo ajustes normativos, nuevas formas de financiamiento o estrategias de articulación más eficaces, incentivando el desarrollo de metodologías más adaptadas a la realidad territorial en el que se encuentra la comuna de Yumbel y sus comunidades.

Los beneficiarios directos de esta investigación serán los profesionales que integran el equipo de la Oficina Local de la Niñez de la comuna de Yumbel, ya que los hallazgos les permitirán identificar los nudos críticos en su labor, mejorar sus prácticas de

intervención, adquirir nuevas herramientas para enfrentar desafíos y brindar servicios de mayor calidad a los niños, niñas y adolescentes de la comuna.

Los beneficiarios indirectos de esta investigación serán los niños, niñas y adolescentes con vulneración de derechos en la comuna de Yumbel, sus familias y comunidades. Al identificar los nudos críticos en el proceso de intervención, se podrán fortalecer las estrategias de protección, lo que contribuirá a garantizar su bienestar y el resguardo efectivo de sus derechos.

CAPÍTULO III: Preguntas de investigación

La revisión de la literatura y de los antecedentes disponibles evidencia una ausencia de investigaciones previas específicas sobre la Oficina Local de la Niñez (OLN) de la comuna de Yumbel, lo que releva la pertinencia de indagar en sus prácticas y dinámicas institucionales. En este contexto, la formulación de preguntas de investigación constituye un insumo clave para orientar el proceso de análisis, permitiendo visibilizar tanto las fortalezas y aprendizajes acumulados, como los nudos críticos y desafíos pendientes en la implementación de la política de protección integral de derechos de la niñez en el territorio.

Asimismo, estas interrogantes se vinculan con la necesidad de comprender de qué manera se concretan en la práctica los principios rectores del interés superior del niño y de la participación activa de niños, niñas y adolescentes, elementos centrales en los marcos normativos nacionales e internacionales en materia de infancia.

Desde esta perspectiva, se establecen las siguientes preguntas de investigación que orientan la presente indagación:

3.1.¿Qué fortalezas reconoce el equipo de la OLN Yumbel en el ámbito de la intervención psicosocial, especialmente en la coordinación interinstitucional y en la detección temprana de situaciones de vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes?

3.2.¿Cuáles son los principales nudos críticos que enfrenta el equipo en su intervención psicosocial que dificultan la efectividad de sus acciones?

3.3.¿Cómo son incorporados los principios del interés superior del niño y de participación en las intervenciones del equipo de la OLN?

CAPÍTULO IV: Objetivos de investigación

4.1. Objetivo General

Analizar la valoración del equipo de la Oficina Local de Niñez (OLN) sobre el proceso de intervención psicosocial en la vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes en la comuna de Yumbel.

4.2. Objetivos específicos

4.2.1. Describir las principales fortalezas y avances del equipo de la OLN en el proceso de intervención psicosocial en la vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes en la comuna de Yumbel.

4.2.2. Identificar los nudos críticos y dificultades de la intervención psicosocial efectiva en la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en la comuna de Yumbel, según la valoración del equipo de la OLN.

4.2.3. Reconocer cómo se aplican los principios del interés superior del niño y la participación en la intervención psicosocial de la OLN de la comuna de Yumbel.

CAPÍTULO V: Supuestos de investigación

El estudio, al ser cualitativo y exploratorio-descriptivo, no plantea una hipótesis formal, sino supuestos interpretativos que guían la investigación desde un enfoque crítico y comprensivo. Se reconoce que las valoraciones de los equipos de la OLN están influenciadas por sus trayectorias, condiciones institucionales y marcos normativos, constituyendo puntos de partida para construir el objeto de estudio e interpretar los hallazgos.

Supuestos teóricos:

Los procesos de intervención social en contextos de vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes (NNA) están mediados por desigualdades estructurales de género, clase y territorio, lo que condiciona las posibilidades de acceso a la protección y restitución de derechos (Fraser, 2020)

La incorporación del enfoque de derechos humanos en la intervención con niños, niñas y adolescentes permite identificar y visibilizar vulneraciones que permanecen ocultas en aproximaciones de corte asistencialista, centradas en la atención inmediata más que en la restitución integral de derechos” (Hormazábal, 2022)

Se supone que las intervenciones sociales con enfoque de género promueven la transformación de las relaciones de poder al interior de la familia, liberando a sus integrantes de los mandatos hegemónicos y favoreciendo la construcción de nuevas

prácticas de crianza que contribuyen al buen trato y a la protección de los niños, niñas y adolescentes (Ciudad del Niño, 2021)

Supuestos metodológicos:

La utilización de un enfoque cualitativo posibilita la comprensión profunda de significados, experiencias y percepciones de los actores involucrados, más allá de los datos cuantificables (Creswell & Poth, 2018).

La selección intencionada de informantes claves permitiría acceder a información sustantiva sobre los procesos de intervención, favoreciendo la construcción de categorías analíticas relevantes (Patton, 2015).

El uso de entrevistas semiestructuradas y otras técnicas de producción de datos cualitativos generará narrativas suficientemente ricas para analizar las dinámicas de intervención social (Vasilachis de Giardino, 2006).

Supuestos contextuales relacionados con los objetivos de la investigación:

Se supone que el actual marco normativo chileno en materia de niñez, particularmente la Ley N.º 21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, influye de manera decisiva en las prácticas profesionales y en la articulación interinstitucional de los programas de protección (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2021).

El equipo de la OLN de Yumbel reconoce como fortalezas la coordinación intersectorial y la personalización de planes de atención, en línea con estudios que resaltan la importancia del trabajo interdisciplinario y contextualizado (Lobos et al., 2023; Campillay et al., 2023).

Los principales nudos críticos se relacionan con limitaciones institucionales y dificultades de articulación interinstitucional, vinculadas a sobrecarga laboral, precariedad contractual y problemas de coordinación en contextos rurales (Defensoría de la Niñez, 2025; Olivares-Espinoza & Morales-Retamal, 2022).

Los principios del interés superior del niño y la participación se aplican de forma parcial, limitados por dinámicas adultocéntricas, falta de capacitación y escaso tiempo para procesos participativos genuinos (Ghio et al., 2021; UNICEF Chile, 2021).

Las valoraciones del equipo reflejan tanto percepciones individuales como dimensiones estructurales de la intervención, atravesadas por tensiones entre enfoques tecnocráticos y emancipatorios en el marco de las políticas públicas (Iamamoto, 1997; Montaña, 2019).

En síntesis, los supuestos aquí planteados no constituyen verdades acabadas, sino puntos de partida para un análisis reflexivo y situado del fenómeno investigado. Al mismo tiempo, orientan la comprensión de los resultados y proyectan conocimiento aplicable a la mejora de las prácticas profesionales en contextos de alta complejidad social como el de la comuna de Yumbel.

CAPÍTULO VI: Marco referencial

6.1. Marco empírico

Al profundizar en el objeto de estudio, se han llevado a cabo diversas investigaciones que abordan la intervención en programas sociales dirigidos a infancias y adolescencias vulneradas. Dichas investigaciones examinaron la intervención psicosocial de los profesionales, ya sea, sobre los aspectos internos o externos que potencian y favorecen las intervenciones, así como aquellos que la dificultan.

Cabe mencionar que en Chile la intervención de programas de infancia y adolescencia se realizan desde varias disciplinas, para comprender de manera amplia y profunda las necesidades de los NNA. En palabras de Guillén (2022) plantea que, si bien hay diferencias y similitudes en las disciplinas de las ciencias sociales, es importante resaltar el trabajo colaborativo entre el Trabajo Social y la Psicología, puesto que desde el Trabajo Social se requiere entender las bases teóricas de la conducta humana un aspecto fundamental de la Psicología, a su vez el psicólogo/a debe entender el desenvolvimiento social, dependiendo de la situación que deba enfrentar.

Dicho lo anterior, la intervención hacía niños, niñas adolescentes a enfrentando múltiples cambios de acuerdo como también han ido cambiado estas políticas, modelos o enfoques, así lo afirmó Schöngut-Grollmus “el sistema de subvenciones para la protección de la infancia ha tenido efectos no solo en la distribución y asignación de recursos para el financiamiento de estos programas, sino que ha cambiado también los mecanismos de intervención” (2017, p. 42).

Las intervenciones con NNA varían según el tipo de vulneración, el contexto y el saber profesional, como señala Ortega-Senet et al. (2021) en su estudio cualitativo en el PPE Casa de Acogida Sur ONG Raíces ubicada en Santiago, La investigación, basada en entrevistas a 12 profesionales, analiza cómo se enfrentan a la explotación sexual comercial infantil (ESCNNA), considerada la más grave por sus altos niveles de vulneración. Los equipos están compuestos por trabajador/a social, psicólogo/a y tutor/a. Según los hallazgos, las estrategias se aprenden por experiencia compartida y se adaptan a cada caso, respetando los tiempos del NNA para evitar la revictimización.

En Chile, se han aplicado diversas prácticas en la intervención psicosocial con infancias vulneradas. Campillay et al. (2023) investigaron el uso de Prácticas Narrativas, mediante entrevistas a cinco profesionales con experiencia en programas psicosociales. El estudio

evidenció que las políticas de infancia, con enfoque managerialista, prioriza la eficacia sobre el bienestar del NNA, afectando la labor profesional. No obstante, la Práctica Narrativa permite contrarrestar estos impactos, promoviendo enfoques más humanos. Además, busca desindividualizar los problemas y fomentar redes de apoyo a través de actividades colectivas.

Por otro lado, Lobos et al. (2023) realizaron una investigación en Chile con cinco profesionales de programas de protección de derechos de NNA, pertenecientes a organismos colaboradores del Servicio Mejor Niñez. El objetivo fue conocer su percepción sobre la intervención en la zona centro-sur del país. Los resultados muestran experiencias diversas: satisfacción cuando hay adherencia del NNA y su familia al proceso, y frustración cuando la intervención se torna rutinaria o moralizante. La experiencia profesional influye directamente en cómo se vive la intervención.

Dicho lo anterior, la valoración de los profesionales que trabajan con niños, niñas y adolescentes, influye en la toma de decisiones durante el proceso de intervención, por lo que impacta además directamente en las vidas de ellos. Los profesionales pueden valorar de diversas formas los distintos aspectos de la intervención. Uno de estos aspectos es la inclusión de los niños, niñas y adolescentes en el proceso de intervención y en la toma de decisiones.

Ghio et al. (2021) realizaron una investigación con 15 profesionales del sistema de protección del SENAME de cuatro regiones de Chile. El estudio analizó la relación entre participación y salud mental de NNA desde la perspectiva de psicólogos/as y trabajadores/as sociales. Los resultados destacan la importancia de responder sus dudas, informarles sobre sus derechos e involucrarse activamente en la intervención. Los profesionales consideran clave incluir a los NNA en la toma de decisiones, ya que esto facilita el proceso, permite implementar acciones concretas y mejora su bienestar.

Por otra parte, Olivares-Espinoza y Morales-Retamal (2022) realizaron una investigación con 20 operadores del sistema de protección en Chile, analizando críticamente las intervenciones en acogimiento residencial. Identificaron dos ejes: el primero aborda el trabajo directo con NNA, donde coexisten prácticas subjetivantes (que respetan su historia y contexto) y desubjetivantes, donde son tratados como objetos sin considerar sus deseos. El segundo eje analiza el trabajo con familias, reconociendo su diversidad y causas estructurales del ingreso, aunque a veces se enfocan solo en corregir funciones parentales.

En cuanto a otra investigación (Ortega-Senet et al., 2021) en donde analizaron la intervención con NNA desde el Enfoque de Derechos, destacando tres principios: valorar capacidades individuales y colectivas, reconocer su rol activo y el deber del Estado como garante de derechos. El estudio se centró en el Centro Modelo CATIM, destacando sus estrategias innovadoras dentro del SENAME. Mediante entrevistas, flujogramas y

observación, se concluyó que, aunque el programa es integral y promueve principios como no discriminación y participación, aún presenta vacíos en su implementación.

En otra investigación (Vergara 2009, citado en Sánchez & Villarroel, 2017) analizó intervenciones de ONG colaboradoras de SENAME, identificando dos enfoques: uno orientado al control social de NNA para mantener orden, y otro que promueve su emancipación como sujetos activos. Estas prácticas están marcadas por tensiones socioculturales entre lógicas de control y la ampliación de derechos. Dichas tensiones se reflejan en percepciones adulto-céntricas y en los objetivos de los programas, evidenciando contradicciones en las intervenciones sociales.

En cuanto a Padilla (2021) este investigó los alcances y limitaciones del trabajo en duplas psicosociales en escuelas secundarias de Temuco, con una muestra de 22 personas, incluyendo jóvenes del SENAME, profesionales, docentes y un miembro de las duplas psicosociales. La intervención buscó promover equidad e inclusión, abordando situaciones escolares desde lo psicológico y sociofamiliar. Entre los logros, se destacó el análisis integral de la conducta; sin embargo, también se evidenció una mirada punitiva hacia estudiantes “problemáticos” y una alta carga administrativa que afecta la convivencia y la confianza de NNA y familias.

Con respecto a las OLN, la Defensoría de la Niñez (2025) señala que aún no se puede evaluar el impacto de la protección administrativa implementada, por el poco tiempo transcurrido desde su aplicación. Sin embargo, se observan diferencias preliminares en el ingreso de medidas de protección entre comunas con y sin OLN. Aunque existe una visión positiva sobre esta facultad, profesionales advierten obstáculos importantes para su ejecución, como la falta de capacitación, la ausencia de apoyo jurídico, demoras en diagnósticos clínicos y una baja dotación de gestores de caso. Estas condiciones podrían dificultar el seguimiento adecuado de los casos, especialmente mientras los NNA esperan ser derivados a programas especializados.

Estos datos fueron recabados a través de una consulta virtual, donde profesionales de varias comunas del país advirtieron que las OLN podrían enfrentar una sobrecarga si no se refuerzan los recursos humanos y materiales, especialmente en el seguimiento de casos mientras los NNA esperan ingreso a programas especializados

En síntesis, los hallazgos evidencian un panorama complejo en las intervenciones psicosociales frente a la vulneración de derechos de NNA. Si bien las estrategias varían según el contexto, muchas se ven limitadas por enfoques que deshumanizan a los NNA, generando frustración en los profesionales debido a los contextos que enfrentan. Por otra parte, la participación de NNA y sus familias fortalece la confianza y mejora los resultados. Para avanzar hacia un sistema más justo y efectivo, es necesario replantear políticas y prácticas, con el compromiso articulado de profesionales, familias y el Estado.

6.2. Marco teórico

El objetivo de conocer la valoración del equipo de la OLN sobre los procesos de intervención psicosocial en vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes en la comuna de Yumbel es importante para esta investigación, por lo tanto, debe ser analizada entregando antecedentes desde una mirada teórica, a través de la Teoría Ecológica, Teoría Crítica y del Enfoque basado en Derechos Humanos.

6.2.1. Teoría Ecológica

De acuerdo con la Teoría Ecológica según Bronfenbrenner (1979) se entiende como el desarrollo humano está influenciado por una serie de entornos o sistemas interrelacionados que interactúan entre sí y cómo se pueden ver afectados por las relaciones que se establecen entre ellos y otros entornos más grandes y complejos.

Según esta teoría, la temática abordada en la investigación, el desarrollo de los niños se produce mediante cuatro sistemas interrelacionados entre sí, que representan entornos en los que deben conectarse a medida que van creciendo. Estos sistemas son el microsistema; mesosistema; exosistema y macrosistema.

Según la teoría ecológica de Bronfenbrenner (1979), el desarrollo de niños, niñas está influido por sistemas interrelacionados. El microsistema abarca entornos directos como familia y escuela. El mesosistema se refiere a la relación entre estos entornos como la interacción familia-escuela. El exosistema incluye contextos que afectan indirectamente, como el trabajo de los padres. Finalmente, el macrosistema comprende factores culturales, sociales y políticos que influyen en los demás niveles del entorno del niño o niña.

Desde la teoría ecológica se puede entender cómo se generan sus relaciones interpersonales con el entorno; un ambiente positivo promoverá el bienestar integral de la persona, pero un ambiente negativo impactará de manera desfavorable a largo plazo lo que limitará sus oportunidades, por lo que generaría un ciclo de vulneración de derechos, es decir, estos patrones se pueden seguir replicando con las nuevas generaciones.

Dicho lo anterior, permite comprender que los nudos críticos y desafíos no se limitan a un solo nivel, sino que son el resultado de interacciones deficientes entre sistemas. La intervención psicosocial efectiva debe tener una mirada integral, sistémica y situada territorialmente, con capacidad de incidir tanto en el entorno inmediato del niño, niña y adolescente como en las estructuras sociales más amplias.

Desde la perspectiva ecológica, el equipo de profesionales valora los factores individuales o familiares, los estructurales, culturales e institucionales que producen nudos críticos y desafíos que dificultan la intervención psicosocial en caso de vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes. A partir de esta comprensión,

se reconoce que algunas dificultades no son solo dinámicas internas en el núcleo familiar, sino que las influencia el entorno social en el que se insertan, por lo que la intervención debe considerar las condiciones externas de la vulneración.

6.2.2. Teoría Crítica

La perspectiva crítica cobra importancia al centrarse en las relaciones de poder que se configuran dentro de estructuras sociales desiguales. Según, lamamoto (1997), el Trabajo Social Crítico refiere a una división social dentro del mundo laboral y social mediante privados aparte de ser una profesión inscrita en la lucha de clases. Además, relata que el Trabajo Social responde al capitalismo de manera crítica debido a que sirve para atender necesidades de forma paliativa y sin transformar las estructuras sociales lo que genera una emancipación a las clases sociales bajas y oprimidas.

El Trabajo Social Crítico también puede ser protagonista de la producción de conocimiento crítico, ampliando la capacidad de comprensión (crítica) sobre la realidad o los fenómenos y manifestaciones de la “cuestión social”, e interviniendo en la difusión, socialización y apropiación del conocimiento crítico por las masas, a partir de los usuarios de las Políticas Sociales. (Montaño, 2019)

Su enfoque permite comprender las vulneraciones de derechos no como hechos aislados o fortuitos, sino como manifestaciones sistemáticas y persistentes que tienen su origen en estructuras sociales profundamente desiguales e injustas. Estas estructuras se expresan con mayor crudeza en contextos marcados por la pobreza, la marginalidad, la exclusión social y la falta de oportunidades, donde las desigualdades históricas y estructurales reproducen condiciones que atentan contra el pleno ejercicio de los derechos humanos.

En este sentido, las vulneraciones deben interpretarse como expresiones directas de la cuestión social, entendida como el conjunto de problemáticas que surgen de la desigual distribución de los recursos, el poder y las oportunidades en la sociedad. Este enfoque promueve una mirada transformadora que reconoce a niños, niñas y adolescentes no como víctimas pasivas de dichas vulneraciones, sino como sujetos plenos de derechos, con capacidad de participación, agencia y dignidad, cuya voz y protagonismo deben reconocerse, respetarse y garantizarse en los espacios donde se ejerzan políticas públicas y decisiones que afecten sus vidas.

La teoría permite identificar injusticias de niños, niñas y adolescentes como la discriminación, la pobreza y la falta de acceso a servicios básicos como alimentación, salud, educación, entre otras. También actúa como una teoría defensora ya que trabaja y enlaza organizaciones que garanticen la protección y los derechos de los NNA.

Finalmente, esta teoría plantea que el Trabajo Social Crítico más allá de resolver o suplir necesidades, busca transformar las estructuras sociales y el poder injusto. Se entiende

con esto que no todos los problemas que surgen en la vida de los NNA son por problemas individuales o familiares si no que estos vienen desde raíces estructurales tanto como culturales.

6.2.3. Enfoque basado en Derechos Humanos

El enfoque basado en Derechos Humanos es fundamental para la investigación, ya que se vincula directamente con la protección integral de los derechos de niños, niñas y adolescentes. De acuerdo con la UNICEF (2022), este enfoque ofrece un marco conceptual y normativo que orienta las acciones destinadas a garantizar sus derechos, sustentada en la Convención de los Derechos del Niño y en otros tratados internacionales ratificados por el Estado chileno.

Además, señala que este enfoque no solo reconoce a NNA como sujetos de derechos, sino que promueve su realización efectiva, especialmente en aquellos grupos históricamente marginados, como los pertenecientes a pueblos originarios, migrantes, en situación de discapacidad, en contextos de pobreza, privados de libertad o parte de la diversidad sexual y de género. Los principios fundamentales de la Convención de los Derechos del Niño son la no discriminación, el interés superior del niño, participación y derecho a la vida, supervivencia y desarrollo, los cuales deben ser guiados tanto por las políticas públicas como las intervenciones directas que involucren a la niñez.

Con respecto a lo anterior, según UNICEF Chile (2021) el interés superior del niño en su artículo 3 de la CDN, es cualquier medida o decisión que tomen instituciones de bienestar social, tribunales, autoridades administrativas u órganos legislativos, debe priorizarse su interés. Cuenta con tres dimensiones: como principio jurídico, implica elegir la interpretación legal que más lo favorezca; como norma de procedimiento, exige evaluar las consecuencias de cada decisión; y como derecho sustantivo, obliga a darle un peso primordial a sopesar distintos intereses.

En cuanto al principio fundamental el derecho a ser oído la UNICEF Chile (2021) plantea que, permite a los niños, niñas y adolescentes a expresar sus opiniones libremente y que estas sean valoradas según su madurez. El Comité del Derecho del Niño señala que está participación debe ser continua y no un acto aislado. La inclusión infantil debe ser genuina, evitando prácticas meramente simbólicas. Los niños deben influir realmente en las decisiones que los afectan. Así, su participación debe tener impacto en la elaboración de políticas y leyes.

Otro pilar fundamental de la CDN y que señala UNICEF Chile (2021) es el principio de igualdad y no discriminación, que exige a los Estados garantizar los derechos de todos los niños sin distinción de raza, origen, religión u otras condiciones. La igualdad se entiende tanto de manera formal, como reconocimiento legal, como sustancial, obligando a los Estados a adoptar medidas activas para eliminar desigualdades. Esto es

clave para proteger efectivamente a niños y adolescentes. Además, se considera discriminación cualquier trato que anule o limite injustificadamente sus derechos.

A su vez, el principio de vida supervivencia y desarrollo, según Unicef Chile (2021) obliga al Estado a proteger la vida de los niños, niñas y adolescentes y a garantizar su pleno desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social. No basta con evitar riesgos a su vida, sino que se deben crear condiciones que aseguren una vida digna. Esto requiere estrategias integrales y de largo plazo basadas en los derechos del niño. Su inclusión en la Constitución reforzaría una perspectiva centrada en la niñez y adolescencia.

Estos principios, permiten erradicar el enfoque tradicional, que según Vargas (2018) concibe a niños, niñas y adolescentes desde una perspectiva tutelar, como objetos de protección y no como sujetos de derechos. En este modelo, los adultos, el Estado y las instituciones asumen el rol de tutores, que deciden por ellos, sin reconocer su capacidad para participar activamente en los asuntos que los afectan. Por lo tanto, con la adecuación en la legislación de la Protección Integral se promueve una mirada que reconoce a NNA como actores sociales, con autonomía progresiva.

En territorios vulnerables, el enfoque de derechos cobra especial importancia, y la instalación de las OLN en cada comuna facilita el acceso y a la protección de derechos de NNA, incluso en contextos de aislamiento. Esto refuerza el vínculo entre territorio y garantía de derechos. Según la Defensoría de la Niñez (2023), las OLN tienen atribuciones que les permiten cumplir un rol estratégico, abordando vulneraciones mediante protección administrativa, apoyos sociales y derivaciones, priorizando siempre el trabajo con las familias.

La intervención psicosocial desde el enfoque basado en derechos, los gestores de casos según el Ministerio de Desarrollo Social y Familia (2023) deben activarse ante solicitudes o denuncias, velando por el bienestar de NNA y sus familias. La intervención exige una comprensión profunda de la diversidad familiar y del contexto territorial. Asimismo, debe adaptarse a la gravedad de la situación, priorizando intervenciones personalizadas y de calidad. Es fundamental considerar a NNA y sus familias como sujetos activos del proceso, valorando sus capacidades y promoviendo su participación efectiva.

Con relación a los nudos críticos desde el enfoque de derechos que enfrenta la comuna de Yumbel no solo son problemas prácticos o problemas operativos, sino que reflejan las fallas en cuanto a cómo el Estado ha abordado y asegurado efectivamente los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Factores antes mencionados como la pobreza, el aislamiento geográfico, junto con otros desafíos que se podrían presentar, como sobrecarga laboral, falta de tiempo dificultan la protección de los derechos de los NNA.

Considerando lo anterior, desde el enfoque de derechos, la valoración del equipo OLN sobre los nudos críticos en la intervención psicosocial se entenderá como una evaluación

de prácticas profesionales y como una expresión de cómo se garantiza el cumplimiento efectivo de los derechos de NNA en contextos de vulnerabilidad estructural.

La integración de la Teoría Ecológica, Teoría del Trabajo Social Crítico y del Enfoque basado en Derechos Humanos permite una comprensión integral de la intervención psicosocial en la comuna de Yumbel. La Teoría Ecológica aborda la influencia de los entornos en el desarrollo de NNA, mientras que el Trabajo Social Crítico revela causas estructurales como pobreza y exclusión. El Enfoque de Derechos posiciona a NNA como sujeto activo. Esta mirada permite interpretar nudos críticos, la desarticulación institucional y la desconfianza comunitaria, como signos del incumplimiento estatal en la garantía de derechos.

6.3. Marco normativo

Uno de los hitos claves en la protección de los derechos de los NNA fue la aprobación de la Convención sobre los Derechos del Niño por la ONU en 1989, según indica UNICEF (s.f.), y en Chile fue ratificada en 1990. Desde entonces, el Estado ha impulsado reformas legales relevantes. Según Carretta y Barcia (2020), destacan la Ley N°19.585 del año 1999, que eliminó la distinción entre hijos legítimos e ilegítimos, y la ley N°19.968 del año 2004, que creó los Tribunales de Familia, fortaleciendo la protección judicial de la infancia.

En cuanto a la legislación vigente en Chile para proteger el desarrollo integral de niños, niñas y adolescentes (NNA), se destaca la Ley N° 21.302 (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2021), la cual crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. Este servicio garantiza la protección integral tanto de menores de 14 años como de adolescentes entre 14 y 18 años.

Asimismo, la Ley N° 21.430 establece un sistema integral de garantías y protección para la niñez y adolescencia. Dentro de este marco, se crean las Oficinas Locales de la Niñez, administradas por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia en conformidad con el artículo 3° bis de la Ley N° 20.530. Estas oficinas, con presencia en distintas comunas del país, son responsables de la protección administrativa de los derechos de los NNA, a través de labores de promoción, prevención de vulneraciones y protección, tanto universal como especializada. La Subsecretaría de la Niñez es la encargada de su coordinación y supervisión (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2022, artículo 65).

En síntesis, este marco legal establece un sistema de protección integral para los derechos de los niños, niñas y adolescentes, lo que asegura su acceso a servicios de promoción y protección a lo largo del país bajo la supervisión del Ministerio de Desarrollo Social y la Subsecretaría de la Niñez. Las Oficinas Locales de la Niñez juegan un rol fundamental en la implementación de estas políticas.

CAPÍTULO VII: Metodología de la investigación

7.1. Enfoque de investigación

La metodología por utilizar en la investigación será la cualitativa, y para poder ahondar en ella según Wynn & Money (2009, citado en Izcara, 2014, p. 13) “representa un modo específico de análisis del mundo empírico, que busca la comprensión de los fenómenos sociales desde las experiencias y puntos de vista de los actores sociales”.

Con esta metodología, se buscará entender la valoración de los profesionales y conocer la realidad sobre cómo intervienen en casos de vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes, lo que permitirá explorar en profundidad sus experiencias y sentimientos. Por otra parte, será crucial no solo entender los hechos, sino que también las dinámicas que se generan a nivel interpersonal, valores y creencias que pueden influir en la toma de decisiones, ya sea, desde el mismo diagnóstico como en la intervención.

Otra de las características relevantes de la metodología seleccionada es la flexibilidad para recoger los datos, ya que se pueden adaptar a las respuestas de los profesionales, así que se podría profundizar en temas emergentes que puedan surgir durante las entrevistas, revelando aspectos que antes no se tenían considerados.

Desde la práctica profesional, los trabajadores sociales emplean la investigación para comprender las necesidades sociales y evaluar la calidad de sus intervenciones. La valoración es clave, ya que examina la relevancia y coherencia de los datos obtenidos. Este análisis basado en técnicas cualitativas permite interpretar las experiencias desde una perspectiva subjetiva. Así, se busca generar conocimiento útil para la acción social y evaluar el impacto de la OLN en Yumbel, fortaleciendo la intervención profesional (Solis-Mairongo et al., 2018).

7.2. Tipo de estudio

El estudio se enmarca en un enfoque cualitativo de tipo descriptivo, ya que busca caracterizar las valoraciones del equipo de la OLN de Yumbel sobre su labor en la intervención psicosocial ante vulneraciones de derechos en NNA. Este tipo de estudio permite detallar fenómenos sociales desde la perspectiva de los actores, sin pretender generalizar los resultados. Según Hernández et al. (2014), los estudios descriptivos “especifican propiedades y características de personas o procesos” (p. 92), lo cual resulta pertinente para comprender prácticas, desafíos y enfoques del equipo en su contexto específico.

7.3. Diseño metodológico

Por esta razón, el presente estudio adopta un enfoque cualitativo con diseño de estudio de caso que permite analizar un fenómeno en profundidad dentro de su contexto

natural, sin que el investigador controle o manipule las variables, a diferencia de un diseño experimental (Jiménez, 2022). Lo que facilita comprender las prácticas, valoraciones y experiencias de los profesionales de la Oficina Local de la Niñez de Yumbel y cómo se desarrollan los procesos de intervención en su contexto real.

7.4. Contexto y unidad de análisis

El estudio se desarrollará en la comuna de Yumbel, Región del Biobío. La unidad de análisis está constituida por el equipo profesional de la Oficina Local de la Niñez, integrado por trabajadores/as sociales, psicólogos/as, y la coordinación técnica.

7.5. Muestra o participantes

El muestreo seleccionado para esta investigación es el intencional, común en estudios cualitativos, ya que permite explorar casos específicos que aporten información relevante al objeto de estudio. En particular, se opta por un muestreo homogéneo, que consiste en seleccionar un grupo reducido y con características similares para facilitar un análisis profundo y alcanzar la saturación teórica. (Izcara, 2007)

Este tipo de muestreo se justifica por la estructura del equipo de la Oficina Local de la Niñez de Yumbel, conformado por cinco profesionales del área de las ciencias sociales (psicólogos y trabajadores sociales), que comparten metodologías, herramientas y enfoque de intervención en casos de vulneración de derechos de NNA.

En cuanto al universo, se entiende como el conjunto de profesionales de programas de infancia que cumplen con criterios específicos para participar del estudio (Arias-Gómez, et al., 2016). Profesionales del área de ciencias sociales intervienen en casos de vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes, en programas de infancias y adolescencia, que cumplen con los criterios específicos y pueden ser parte del estudio.

La muestra según Rendón-Macías y Villasís-keever (2017) “es el tamaño de la muestra se refiere al número de participantes que se incluirá en un estudio de investigación” (p. 221). La muestra corresponde a los cinco profesionales del equipo de la OLN de Yumbel, una coordinadora, dos psicólogas gestoras de caso, un trabajador social gestor de caso y una trabajadora social gestora territorial, que trabajan directamente en procesos de evaluación, diagnóstico e intervención psicosocial.

Tabla 1. Criterios de inclusión y exclusión de participantes

| | |
|------------------------|------------------------|
| Criterios de Inclusión | Criterios de Exclusión |
|------------------------|------------------------|

| | |
|---|--|
| Profesionales de la Oficina Local de la Niñez (OLN) de Yumbel, específicamente psicólogos y trabajadores sociales, ya que la investigación se centra en su valoración del proceso de intervención psicosocial en casos de vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes. | |
| Contar con un año de experiencia en intervención con NNA. Este criterio incluye a quienes hayan trabajado al menos un año en intervención con infancia y adolescencia, ya sea en la OLN u otros programas afines. | Que no cuenten con un año de experiencia en intervención con NNA. Se excluirá a los profesionales que no tengan la experiencia mínima requerida en trabajo con infancia y adolescencia. |
| Tiempo de trabajo en la Oficina Local de la Niñez. Se requiere que los profesionales hayan trabajado en la OLN durante al menos un mes, para garantizar conocimiento y experiencia directa sobre su funcionamiento. | Menos de un mes de trabajo en la OLN. No se incluirá a quienes tengan menos de un mes trabajando en la OLN, ya que no contarían con experiencia suficiente en intervenciones de vulneración de derechos. |
| Que hayan firmado carta de consentimiento | No haber firmado carta de consentimiento informado. La participación debe ser voluntaria, por lo que quienes no firmen el consentimiento no podrán ser parte de la investigación. |

Fuente: Elaboración propia, 2025

7.6. Matriz de operacionalización

Para vincular coherentemente los objetivos específicos, el marco teórico y los instrumentos de recolección de datos, se elaboró una matriz de operacionalización o malla temática que orienta el desarrollo metodológico del estudio. Esta herramienta descompone cada objetivo en dimensiones, categorías y preguntas claves que facilitan la construcción de instrumentos cualitativos y el análisis de la información. Según Hernández et al. (2014), esta matriz permite articular teoría y análisis de manera sistemática. La malla se incorpora en los anexos como base estructural del diseño de la investigación.

Luego de la transcripción y codificación de las entrevistas y grupo focal, se elaboró una malla explícita de codificación, en la cual las citas extraídas de las entrevistas realizadas a los y las profesionales fueron organizadas en filas y columnas, estructuradas mediante un código inicial, una categoría y un tema emergente, permitiendo una lectura analítica y ordenada de los hallazgos. Ambas matrices se incorporan en los anexos como base estructural del diseño y análisis de la investigación.

7.7. Técnicas de recolección de información

Para el presente estudio, se seleccionaron dos técnicas de recolección de información: entrevistas semiestructuradas y grupo focal. Lo que permitirá abordar la investigación desde las valoraciones de los profesionales de la OLN.

El grupo focal se configura como una instancia de discusión que permite a los participantes dialogar sobre un tema específico, a partir de experiencias comunes y estímulos orientados al debate. Es un proceso interactivo en el que las personas comparten ideas, las contrastan y las reformulan a través del intercambio colectivo. Aunque se generan negociaciones discursivas durante la conversación, esta técnica no pretende alcanzar consensos, por lo que cada participante puede conservar, modificar o replantear sus opiniones a lo largo del desarrollo del grupo. (Silveira et al., 2015)

La entrevista semiestructurada es una técnica de recolección de datos utilizada en investigaciones cualitativas. Su objetivo es explorar reflexiones sobre el proceso desde perspectivas epistemológica, metodológica y ética, enfocándose en las diferencias en la calidad de los datos obtenidos. Esta se caracteriza por tener una serie de preguntas predefinidas y por su apreciada versatilidad y flexibilidad para que se profundice en los temas importantes de la conversación en cuestión (Villarreal-Puga & Cid, 2022)

La elaboración de las pautas de entrevista y grupo focal se construyeron a partir de la matriz de operacionalización, la cual organizó los objetivos específicos, categorías, subcategorías y preguntas orientadoras. A partir de estas definidas en dicha matriz, se diseñaron 25 preguntas para las entrevistas semiestructuradas y 15 preguntas para el grupo focal. En este último caso, se incorporaron algunas preguntas que surgieron de temas no abordados completamente durante las entrevistas, lo que permitió reforzar el proceso de triangulación interna y enriquecer la profundidad del análisis.

Se escogen estas técnicas de recolección de datos, puesto que se complementan entre sí y permiten abordar el tema desde diferentes ángulos. Por su parte, las entrevistas permitieron profundizar de las experiencias individuales y el grupo focal facilitó el diálogo colectivo entre profesionales. Lo que, en conjunto, ofrecieron una visión más completa de la investigación.

7.8. Acceso al campo

Para realizar esta investigación, se gestionó el acceso al campo con un primer acercamiento con los profesionales de la Oficina Local de la Niñez de Yumbel, a quienes se les consultó para participar en un estudio sobre la valoración de su labor institucional. Frente a una respuesta positiva, se elaboró un consentimiento informado individual para los cinco profesionales participantes. La autorización para grabar las entrevistas y el grupo focal se incorporó directamente en las pautas correspondientes, firmadas por los/as participantes antes del inicio de la aplicación.

Posteriormente, se realizó una reunión informativa con el equipo, en la cual se expuso el propósito de la investigación, sus objetivos y la metodología a emplear. Luego de la firma de los consentimientos, se elaboraron las pautas de entrevista semiestructurada y grupo focal. Un docente especialista revisó y validó estas sugerencias para mejorar la claridad y pertinencia de los instrumentos.

El 9 de junio se efectuó una prueba piloto entre las propias investigadoras, una de las cuales realizó su práctica profesional en la OLN de Yumbel, lo que permitió simular adecuadamente el contexto real. A partir de dicha prueba, se concluyó que las correcciones previas eran pertinentes; pero se ajustó una pregunta sobre los avances de los últimos cinco años, reformulando al último año, dado que la oficina se instaló en 2023.

Las entrevistas se realizaron los días 12 y 13 de junio de manera online, conforme a la sugerencia de los/as entrevistados/as, y tuvieron una duración aproximada de 60 a 90 minutos cada una. Tras su transcripción y codificación, se identificaron algunas preguntas no abordadas, integradas en el grupo focal realizado el 26 de junio de manera presencial en las dependencias de la oficina, que duró 50 minutos. Este también fue transcrito y codificado, incorporando sus resultados en la matriz de operacionalización para el análisis posterior.

7.9. Análisis de los datos

Las técnicas de análisis de información utilizadas en este estudio responden al enfoque cualitativo de la investigación, donde el objetivo es interpretar las valoraciones, discursos y prácticas de los profesionales de la OLN.

El análisis temático, desarrollado por Braun y Clarke (2006), es un enfoque inductivo utilizado para identificar y organizar patrones dentro de los datos cualitativos. Este proceso se compone de varias etapas: familiarizarse con los datos, generar códigos, agruparlos en temas, revisarlos y definirlos para una comprensión más profunda del fenómeno estudiado. En investigaciones cualitativas, como la presente, este enfoque

permite extraer significados de los discursos, facilitando una interpretación rigurosa y significativa del contexto.

En el caso específico de este estudio sobre la intervención psicosocial en la Oficina Local de la Niñez de Yumbel, el análisis temático se aplica para examinar las experiencias del equipo profesional frente a los casos de vulneración de derechos. Se comienza con la familiarización de los datos recolectados, seguida de la generación de códigos y la organización de estos en temas clave que reflejan las valoraciones y prácticas del equipo. Este proceso ayudará a identificar tensiones y desafíos en la labor profesional, contribuyendo a una mejor comprensión de su praxis y el contexto institucional.

Además, se utiliza el análisis cualitativo de contenido que se entiende como un enfoque empírico que permite examinar textos de manera sistemática y rigurosa dentro de sus contextos comunicativos. Este análisis sigue procedimientos estructurados y normados, sin recurrir a la cuantificación, lo que favorece una comprensión profunda del contenido. (Mayring, 2000, citado en Cáceres, 2003)

Por lo tanto, el análisis cualitativo de contenido se relaciona con las técnicas de recolección de datos, grupo focal, entrevista semiestructurada, porque este permite recoger ideas y experiencias de las personas sobre un tema. Al analizar lo que dicen, se identifican temas e interpretaciones que ayudan a comprender cómo piensan y sienten los participantes.

7.10. Criterios de calidad metodológica

Para garantizar la rigurosidad de esta investigación cualitativa, se aplicaron los criterios de calidad propuestos por Lincoln y Guba (1985), ampliamente reconocidos en la literatura especializada. Estos resguardan la validez, coherencia y transparencia en la construcción del conocimiento, adaptándose a las particularidades del estudio en la OLN de Yumbel. La Credibilidad se aseguró mediante la triangulación de técnicas y la incorporación de citas textuales; la transferibilidad, a través de una descripción densa del contexto institucional y territorial; y la Confirmabilidad, mediante un registro de auditoría con notas de campo y matrices de codificación que dejaron constancia de las decisiones metodológicas. Además, los instrumentos fueron revisados por un profesional experto antes de su aplicación, lo que permitió minimizar sesgos y sustentar los hallazgos en evidencia empírica más que en la perspectiva del equipo investigador (Lincoln & Guba, 1985; Nowell et al., 2017).

En este marco, se profundizan los criterios de calidad:

Credibilidad: Refiere a la validez del conocimiento en investigación cualitativa, es decir, a la confianza en que los hallazgos representan fielmente las experiencias y significados de los participantes (Vasilachis de Gialdino, 2006). En este estudio, se garantiza mediante el trabajo de campo sostenido en la OLN de Yumbel, la triangulación de

fuentes y técnicas, la validación comunicativa con algunos entrevistados y la revisión de académicos externos, fortaleciendo así la coherencia entre los datos y su interpretación.

Transferibilidad: Se relaciona con la posibilidad de aplicar los hallazgos a contextos similares, sin pretender una generalización estadística (Vasilachis de Gialdino, 2006). Para ello, se desarrolló una descripción densa del contexto institucional y territorial de Yumbel, lo que permite que otros equipos en territorios con características afines puedan valorar la pertinencia y utilidad de los resultados en sus propias realidades.

Confiabilidad: Entendida como auditabilidad, se refiere a la claridad y trazabilidad de los procedimientos empleados (Vasilachis de Gialdino, 2006). En este estudio se utilizaron pautas explícitas para las entrevistas, se registraron fielmente los testimonios y se distinguió entre narrativas de los participantes e interpretaciones del equipo. Asimismo, se mantuvo coherencia analítica en todo el proceso de codificación, permitiendo la revisión y evaluación por terceros.

Confirmabilidad: Implica que los hallazgos provienen de los datos y no de sesgos del investigador (Marshall & Rossman, 1999, citado en Vasilachis de Gialdino, 2006). Para asegurarla, se respaldaron las interpretaciones con citas textuales de los profesionales entrevistados y se validaron algunos resultados con los propios participantes, garantizando transparencia y trazabilidad.

Saturación teórica: Ocurre cuando la recolección de datos ya no aporta información nueva ni relevante (Glaser & Strauss, 1967, citado en Ortega-Bastidas, 2020). En esta investigación, la saturación se alcanzó tras la realización de entrevistas a cinco profesionales de la OLN de Yumbel y un grupo focal, en los que la información comenzó a reiterarse y profundizar, marcando el cierre del proceso de análisis.

7.11. Criterios éticos

Según Babbie (2000, citado en Ojeda de López et al., 2007), la investigación científica debe desarrollarse con responsabilidad ética, evitando poner en riesgo a las personas involucradas. Esto incluye respetar el principio del consentimiento informado, no utilizar recursos públicos con fines privados, evitar impactos negativos en el entorno, y garantizar la objetividad de los resultados, evitando sesgos o manipulaciones. Estos lineamientos éticos son fundamentales para proteger la integridad de los/as participantes y asegurar la validez del proceso investigativo.

Entonces se espera que todos los participantes de la investigación deben demostrar una participación de manera libre, con pleno entendimiento de los objetivos del estudio, se debe contar con consentimiento informado firmado que garantice tener en poder por parte de los investigadores cualquier información recolectada de las entrevistas realizadas. Mantener el anonimato y proteger la identidad de los casos estudiados, así

como también resguardar la información de cualquier material recabado en investigaciones, así como, grabaciones de voz o transcripciones físicas, se resguarda también la identidad institucional correspondiente, evitando el daño de imagen de la Oficina Local de la Niñez o de otras entidades relacionadas.

7.12. Plan de análisis

En la siguiente investigación, primeramente, se plantearon los objetivos, para luego elaborar la matriz de operacionalización la que consta de los siguientes enunciados: objetivos, dimensiones, categorías, subcategorías y preguntas orientadoras. Estos se trasladaron a un instrumento, donde se realizaron las pautas de la entrevista semiestructurada y del grupo focal, luego fueron aplicadas a la muestra seleccionada.

Después de las entrevistas y del grupo focal, el equipo investigador inició el análisis, escuchando las grabaciones correspondientes a las cinco entrevistas y al grupo focal, para transcribir la información. Una vez concluida la transcripción, se dio paso a la codificación, la cual se desarrolló en función de los ítems establecidos en la matriz de operacionalización, incorporando una columna adicional con extractos relevantes seleccionados de las transcripciones según dicha estructura.

Tal como se indicó en la metodología, se utilizó un análisis cualitativo de contenido con elementos del análisis temático, en base a la matriz construida previamente. A continuación, se dan a conocer los resultados organizados según las dimensiones y categorías analíticas definidas.

Tabla 2. Caracterización de la muestra

| Entrevistados | Código | Profesión | Función |
|----------------|--------|--------------------|---------------------|
| Entrevistada 1 | E1 | Trabajadora social | Coordinadora |
| Entrevistado 2 | E2 | Trabajador social | Gestor de casos |
| Entrevistado 3 | E3 | Psicóloga | Gestora de casos |
| Entrevistada 4 | E4 | Psicóloga | Gestora de casos |
| Entrevistada 5 | E5 | Trabajadora social | Gestora territorial |

Fuente: Elaboración propia, 2025

CAPÍTULO VIII: Resultados y análisis

La investigación tuvo cinco entrevistados, todos profesionales del área de las ciencias sociales: cuatro de género femenino y uno masculino, distribuidos en tres trabajadores sociales y dos psicólogas, que forman parte de la Oficina Local de la Niñez de la comuna de Yumbel. A cada participante se le asignó un número del 1 al 5, con el fin de resguardar su anonimato, tal como se indica en la tabla anterior.

En cuanto a los resultados, estos se presentarán conforme a las subcategorías definidas en la matriz de la operacionalización, organizadas según los objetivos específicos de la investigación, y en base al objetivo principal: “Analizar la valoración del equipo de la Oficina Local de Niñez (OLN) sobre el proceso de investigación psicosocial en la vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes en la comuna de Yumbel”

8.1. Resultados por objetivos

Objetivo específico 1: Describir las principales fortalezas y avances del equipo de la OLN en el proceso de intervención psicosocial en la vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes en la comuna de Yumbel.

Subcategoría 1: Formación profesional, estrategias exitosas y coordinación interna.

El trabajo con familias, niños, niñas y adolescentes en contextos de vulneración de derechos requiere no solo de conocimientos técnicos, sino que además de habilidades relacionales como construir vínculos de confianza.

En tal sentido, desde las valoraciones de los profesionales de la OLN de Yumbel relatan cómo su formación, experiencia y estrategias adquiridas han influido en su desempeño, destacando fortalezas personales colectivas en la labor que realizan. Donde la entrevistada 1 valora la empatía y el manejo emocional como elementos centrales para establecer una relación efectiva con los NNA y sus familias, sin perder los límites profesionales.

“El tema del manejo de las emociones, la empatía, saber llegar a la persona, pero también hasta un cierto punto, no te puedes involucrar más allá” (E1)

En esta misma línea, la entrevistada 5 señala la importancia de las habilidades comunicativas, blandas y éticas, especialmente al trabajar con infancia y adolescencia las que son esenciales para generar vínculos con las familias.

“También son esenciales las habilidades blandas, la ética profesional como una habilidad clave, por el resguardo y la confidencialidad de los casos y de los grupos familiares, dentro del rol del trabajador social, son relevantes las habilidades investigativas, ya que se requiere un trabajo profundo con las familias en el contexto de la OLN” (E5)

Además, desde la experiencia subjetiva, se destacan reflexiones sobre la propia identidad profesional y el valor del rol en la intervención.

“Yo creo que, como trabajador social, soy un agente operativo de cambio. Me alegro mucho cuando veo, aunque sea un cambio mínimo en un niño o su familia. Hace unos días, por ejemplo, llegó la mamá de uno de mis

usuarios y me regaló un peluche. Le dije que no era necesario, pero vino muy agradecida porque gestioné con DIDECO y el programa social una gift card de alimentación para ella.” (E2)

Se enfatiza en la importancia del conocimiento técnico y normativo como parte de la formación profesional.

“Conocimiento el tema de estudio, de que existen estos documentos, estas notas técnicas que permiten como profesional instruirte más [...] el no el juez, sino que la persona que tiene más conocimiento sobre el tema de la niñez o sobre los niños, niñas y adolescentes o sobre los procesos de intervención” (E1)

Particularmente en relación con la legislación sobre la niñez y protección integral, lo que permite intervenir con fundamento legal y articular acciones en red.

Es esencial contar con conocimientos sólidos en infancia [...] manejar la Ley N° 21.430 [...] y otras leyes vinculadas a niños, niñas y adolescentes.” (E3)

Con relación, a las estrategias más efectivas, los profesionales coinciden en que la generación de vínculos significativos con los NNA y sus familias son fundamentales. La entrevistada 1 describe cómo esta cercanía ha facilitado procesos de cambios en hábitos familiares.

“La estrategia de generar este vínculo cercano con la familia, donde ella (gestora) ha ido socio educando, motivando y trabajando, ha permitido cambios en temas como la higiene y la asistencia; eso es gratificante.” (E1).

El entrevistado 2 también refuerza esta idea:

“Concuerdo con generar el vínculo.” (E2)

Junto con ello, se valoran enfoques lúdicos y participativos especialmente en el trabajo territorial con NNA.

“Se promueven estrategias lúdicas y participativas, utilizando juegos para sensibilizar y promover derechos.” (E5).

Además, se reconocen estrategias orientadas al cambio cultural en torno a la crianza, esto, con el propósito de erradicar la mirada adultocentrista. En este sentido, se reconocen esfuerzos por avanzar hacia un cambio cultural que transforme dichas dinámicas.

“El aporte se centra en visibilizar estas problemáticas [...] dejando atrás el enfoque adultocentrista.” (E3).

Por su parte, la entrevistada 4 aporta un enfoque centrado en la resolución de conflictos y la mediación, valorando la comunicación horizontal como herramienta clave para lograr cambios en las dinámicas familiares, pero también menciona la tolerancia a la frustración, entendiendo que no siempre se resolverán problemáticas familiares.

“El tema de la resolución de conflictos se aborda muchísimo ya que muchas veces vienen familias con diferentes problemáticas y uno actúa como mediadora, tener una buena comunicación y llegada con la familia porque no sirve tratar de profesional a usuario (relación asimétrica) de esta forma no tendremos llegada con ellos y también la tolerancia a la frustración ya que uno no puede salvarle el mundo a cada familia.” (E4).

En cuanto, a la coordinación interna de la OLN, los profesionales valoran la organización funcional que se ha ido fortaleciendo a través del tiempo. Se menciona el uso de herramientas compartidas, como planillas, plataformas digitales, para ordenar las tareas y evitar interferencias.

“Tenemos un Drive compartido [...] gestionado por... nuestra administrativa. También contamos con cartas de citación [...]. Lo que ha sido una dificultad es que contamos con un solo teléfono con WhatsApp.” (E3).

La entrevistada 5 complementa este punto resaltando el valor de las reuniones mensuales y la colaboración interna.

“El equipo mantiene una relación funcional, con diferencias de opinión propias de cualquier grupo humano. Se realizan reuniones periódicas, idealmente mensuales, donde se revisan los casos más críticos desde una mirada colaborativa. En estas instancias, se busca retroalimentación del equipo respecto a las acciones tomadas por los gestores de caso, identificando posibles mejoras o articulaciones pendientes. Este trabajo conjunto permite fortalecer la intervención y mejorar la atención hacia los NNA y sus familias.” (E5)

En general, se observa una disposición positiva hacia el trabajo en equipo, a pesar de los desafíos estructurales, la figura de la administrativa también es reconocida como un apoyo clave para el funcionamiento del equipo.

“Creo que es fundamental mencionar que la administrativa ha tomado una labor importante dentro de la OLN. Siempre que queremos hacer una cita, ya sea para entrevistas o visitas domiciliarias, contamos con ella. Tiene todo al día en la plataforma y nos simplifica bastante la vida.” (E2)

Subcategoría 2: Restitución de derechos, mejora en vínculo con NNA y familias y avances.

Uno de los principales ejes del trabajo que desarrolla la OLN es la restitución de derechos de niños, niñas y adolescentes. Este proceso implica intervenir ante situaciones donde esos derechos han sido vulnerados, pero también avanzar hacia su restablecimiento mediante acciones que favorezcan su bienestar físico, emocional y social.

Los profesionales mencionan, que es un proceso complejo y no lineal, donde se experimentan avances, estancamientos e incluso retrocesos. Así lo indica el entrevistado 2:

“Esto es así, cada vez más es como a pasito de caracol, que de repente vamos lento, de repente igual retrocedemos, no sé, tres pasos y avanzamos uno.”
(E2)

Por lo cual, refleja la lentitud con la que muchas veces se logran hacer cambios en los casos que intervienen.

A esto se suma, que la adherencia no siempre se logra y la falta de compromiso familiar puede dificultar e incluso impedir la efectividad en la intervención

“De todo, adherencia, no adherencia, cambios favorables, disminuyen los factores de riesgo [...] la no adherencia genera que a veces las personas sigan cometiendo la misma vulneración hacia los niños.” (E3)

La entrevistada 4 complementa este análisis al señalar que, aunque en ciertos casos existe disposición por parte de las familias, también se observa resistencia, muchas veces ligada a la desinformación:

“Si bien presentan como una adherencia, igual es como cierta resistencia en cuanto a los procedimientos o desinformación en realidad de lo que puede ocurrir.” (E4)

También se releva la importancia del factor humano en la intervención y como la cercanía del profesional con el NNA y sus familias puede fortalecer la adherencia.

“En lo personal, he tenido buena adherencia con el 90% de los usuarios. A veces me involucro desde el factor humano [...] aunque sé que no está bien éticamente.” (E2)

A pesar de estas dificultades, también se ven cambios positivos y transformaciones significativas cuando se logra una intervención continua y con enfoque de derechos. La

entrevistada 3 relata cómo en un caso específico se abordó la identidad de género de una adolescente trans, generando mejoras tanto a nivel personal, como en su entorno familiar y escolar.

“Se intenta cambiar el lenguaje familiar, como usar su nombre social [...] si el discurso cambia y se usa su nombre social, se siente parte, comprendido, mejora su higiene, quiere asistir a clases, y fortalece el vínculo familiar.” (E3)

Respecto a la evaluación del impacto en los NNA y sus familias, los profesionales coinciden en que, si bien se espera lograr efectos positivos, la realidad es diversa. La entrevistada 3 menciona que el objetivo es siempre evitar la judicialización, pero que en algunos casos esta medida se vuelve necesaria para proteger al niño, niña o adolescente.

“Uno siempre intenta que la gestión sea favorable para el niño y su familia, evitando judicializar, pero lamentablemente no siempre se puede, y a veces es necesario por el bienestar del niño.” (E3)

En la misma línea, La entrevistada 4 subraya que, aunque las acciones están dirigidas a favorecer el desarrollo de los NNA, las familias a veces malinterpretan el rol de la OLN

“Se supone que debe ser favorable en realidad, porque como dijo (un colega) acá, está enfocado en el tema de los niños, niñas y adolescentes en realidad. Pero muchas veces la percepción de la familia, la malinterpreta, tienen una percepción negativa de lo que es la Oficina Local de la Niñez y en sí los programas.” (E4)

Sin embargo, también se identifican cambios en la percepción de las familias hacia la Oficina Local de la Niñez, que en un comienzo era negativa pero que ha ido mejorando a medida que comprenden los objetivos del programa.

“Sabes que al principio era como ‘ya, otro programa más, hacer seguimiento’, entonces todos los profesionales... estaban como (familias) ‘chuta, voy a estar dos años más con otros programas’. Pero después, al conocer el objetivo de la oficina y los lineamientos, ya es más satisfactorio. Como OLN, se solicitó a los programas que informaran que íbamos a estar realizando este seguimiento, para ver si se cumplieron los objetivos, que todo fluya y no haya nuevas vulneraciones de derechos.” (E1)

Con relación a los avances del equipo durante el último año, la entrevistada 1 resalta la incorporación de la protección administrativa como un logro significativo, ya que permite a los equipos contar con mayores facultades de acción frente a vulneraciones de derechos.

“Nosotros al igual que el tribunal de familia podemos llevar estas causas [...] no de una manera judicial pero sí de una manera administrativa que nos permite también llamarle la atención al familiar cuando se están vulnerando los derechos.” (E1).

Desde el ámbito técnico, el entrevistado 2 destaca la mejora de la plataforma GSL como un avance importante en la gestión de casos:

“La plataforma GSL al comienzo era malísima, con información desactualizada y sin acceso a causas judiciales. Ahora se ha ido actualizando, se pueden agregar bitácoras sin abrir un plan de acción, consultar información directamente y el software funciona mejor, no se pega tanto.” (E2)

La entrevistada 5 ha evidenciado una mayor capacidad del equipo para sostener los acompañamientos en contextos complejos, entendiendo que los procesos de cambio no siempre son lineales ni exentos de retrocesos. Así lo plantea, que, pese a un inicio favorable, surgieron nuevas situaciones de violencia:

“En la mayoría de los casos realicé el segundo monitoreo de egresados. A veces hay avances, pero también retrocesos. Una adolescente ingresó por deserción escolar, empezó a estudiar en colegio nocturno y mejoró su relación con la madre. Luego surgió un hecho de violencia y el caso sigue por una nueva causal. Lo importante es seguir apoyando y entregando herramientas a las familias para que funcionen mejor.” (E5)

Los resultados del primer objetivo evidencian la formación, experiencias y habilidades personales de los profesionales fundamentales en el trabajo con NNA y sus familias. Se destaca la importancia de generar vínculos significativos, el uso de estrategias lúdicas y la superación del enfoque adultocentrista. Se valoran mejoras en la coordinación interna y en el uso de herramientas como el GSL. Finalmente se reconocen avances en la aplicación de la protección administrativa y el acompañamiento sostenido en contextos complejos.

A continuación, se presentan los resultados del segundo objetivo específico de la investigación “Identificar los nudos críticos y dificultades de la intervención psicosocial efectiva en la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en la comuna de Yumbel, según la valoración del equipo de la OLN”, para eso los hallazgos se organizaron en dos subcategorías.

Subcategoría 1: Recursos limitados, sobrecarga laboral y falta de redes.

Como equipo de la OLN coincidieron en que las principales dificultades institucionales en su labor se relacionan con la falta de infraestructura adecuada, la escasez de recursos humanos y económicos, y la carencia de un espacio propio para la óptima atención de usuarios.

Estas condiciones afectan tanto la calidad de las intervenciones como la dignidad, confidencialidad y efectividad del trabajo que se realiza con los niños, niñas y adolescentes y sus familias.

La entrevistada 1 sintetiza esta problemática de forma directa, señalando que las condiciones son deficientes en prácticamente todos los aspectos:

“Yo creo que todo. Porque, por ejemplo, los recursos, los casos son muchos y los recursos son pocos. Y ya en el tema de la infraestructura, nos gustaría, por ejemplo, tener una dependencia. Tenemos solamente nosotros, ¿verdad? Porque tú hiciste acá la práctica y tú ves que, no sé, llega un usuario y acá la ve y dice ¡Ah, tú viste! ¡La que salió! ¿Qué pasó?” (E1)

En esa misma línea, el entrevistado 2 refuerza esta preocupación destacando las dificultades para garantizar privacidad y comodidad a las personas atendidas:

“No tenemos un espacio propio como oficina. Igual es complejo que muchas veces de repente llega gente, usuarios, a trabajar con nosotros, pero la biblioteca está llena. Y mucha gente está ahí, y mucha gente se conoce, Yumbel es muy pequeño. En realidad, la gente se siente incómoda. Y no tener un espacio solamente para ellas se siente incómoda. Y eso igual muchas veces nos dificulta a nosotros nuestro trabajo.” (E2)

La ausencia de un espacio seguro y reservado no solo vulnera la confidencialidad del proceso de intervención, sino que debilita el vínculo de confianza necesario para trabajar con temáticas delicadas como la vulneración de derechos, dinámicas familiares complejas o situaciones de violencia. En tanto la entrevistada 3 aporta una mirada más detallada respecto a la sobrecarga de las funciones:

“En cuanto a profesionales, el equipo es pequeño. Para casos territoriales, solo tenemos a una gestora territorial que debe cubrir muchas redes y gestionar con anticipación, porque las solicitudes a otros programas deben hacerse con meses de anticipación, ya que hay más equipos que compiten por los mismos recursos. Por eso, tener buenas redes es fundamental para priorizar las solicitudes y así poder organizar actividades con lo que se necesita, aunque parezca algo simple como una pantalla o un toldo.” (E3)

Esto refleja que el déficit estructural no solo es físico, sino también organizacional. En síntesis, se evidencia una coincidencia sobre las condiciones estructurales y de gestión que obstaculizan su labor, pero además se expresa los efectos negativos que tiene la carga de trabajo en la calidad de las intervenciones.

“desde la coordinación hasta los gestores de casos y territoriales, tenemos una carga, yo creo que bastante compleja, ya, carga tanto de trabajo como emocional. En el sentido de que los gestores tienen muchos casos.” (E1)

La entrevistada 4 también introduce un aspecto emocional de la carga laboral:

“a veces hay cosas que te dejan pensando todo el día en eso, a veces son los casos complejos que tú quieres buscarle solución, pero debes desconectarte y hacer planes diferentes ya que no puedes quedarte pensando todo tu día de descanso para el lunes volver a lo mismo.” (E4)

Esto da cuenta del impacto psicológico que tiene trabajar con casos complejos sin tiempos reales de desconexión ni mecanismos institucionales de contención o momentos de autocuidado como equipo. La entrevistada 5 ofrece una mirada histórica que permite conectar que permite conectar este problema con las condiciones institucionales ya descritas:

“La carga de trabajo es mucha, y no hablo solo de mí, sino de todo el equipo, desde la coordinadora hacia abajo. Cuando empezamos en OLN éramos solo dos, después tres por más de un año, y la carga era enorme para tan pocos profesionales. Todos hacíamos un poco de todo, porque no había recursos ni infraestructura suficientes. La atención de casos fue creciendo y no era que solo un gestor se dedicara exclusivamente a eso, sino que todos intervenimos en varias áreas. Hoy la carga se ha distribuido mejor porque somos más profesionales, pero igual sigue siendo mucha, porque además de los casos antiguos, siguen llegando nuevos. Hablé de más de 80 casos que llevamos [...]” (E5)

Esto se enlaza estrechamente con las condiciones institucionales, la falta de infraestructura adecuada, espacios privados y recursos humanos no solo obstaculizan la intervención, sino que también profundiza la carga laboral y emocional del equipo. Tener que adaptarse constantemente, trabajar en espacios reducidos y sin autonomía operativa, repercute en la calidad de atención, el bienestar de los profesionales y la continuidad de los procesos con los NNA y sus familias.

El equipo menciona además en cuanto a la articulación interinstitucional que enfrentan múltiples barreras, tanto estructurales como actitudinales, la falta de recursos, demoras en los procesos, baja disposición de algunos actores y poca sensibilización respecto a los

derechos de la niñez son elementos que dificultan la coordinación efectiva entre OLN y otros organismos del sistema de protección.

La entrevistada 3 vincula las dificultades de articulación con la escasez de recursos de las propias redes de apoyo:

“A veces tampoco las redes cuentan con los recursos, va y hacen sobre cupo, a veces los hospitales que sabemos que están colapsados, igual es difícil, el otro profesional tampoco tiene que estar hasta las 8 de la tarde atendiendo si no está en su contrato, entonces eso es fundamental, que pongan más recursos capaces en las redes para poder gestionar de mejor manera, porque todos quieren gestionar, pero no están los recursos para gestionar a tal nivel, entonces es imposible.” (E3)

Esta mirada complementa lo señalado anteriormente respecto a la fragilidad estructural del sistema, donde incluso las instituciones llamadas a colaborar enfrentan sus propias limitaciones.

E5 profundiza en una dimensión más simbólica de la articulación, apuntando a la falta de reconocimiento real de la niñez como sujeto de derechos:

“La disposición, al momento de articular con la red, si bien hay redes que son muy accesibles de poder colaborar con ellos en el tema del territorio, en el tema de la promoción de derechos y todo, si pasa que en otras instituciones y sobre todo acá en temas de autoridad, se dificulta bastante como que las niñeces sean valoradas y se les tome el peso que realmente tienen, se trabaja en el consejo consultivo con que los niños, niñas y adolescentes tienen una voz y esa voz se debe escuchar, como es fundamental uno de sus derechos, pero también cuesta mucho esa sensibilización por parte como de las autoridades y de ahí hacia abajo.”(E5)

Esto plantea la necesidad de una cultura institucional que ponga en el centro los derechos de los niños, niñas y adolescentes, en las prácticas cotidianas de los equipos y autoridades.

Subcategoría 2: Tensión entre teoría y realidad, casos complejos y falta de lineamientos claros

El equipo de la OLN identifica brechas significativas entre el marco legal y la operatividad cotidiana, una de las principales tensiones mencionadas tiene que ver con la falta de articulación entre leyes y ministerios, lo que genera obstáculos al ejercer las atribuciones otorgadas por la ley 21.430, como plantea la entrevistada 1:

“Se crean leyes que no conversan entre sí, porque cada una lleva un ministerio distinto, y los ministerios no se coordinan. Como OLN tenemos ciertas facultades según la ley, pero al momento de aplicarlas no se puede, no lo permite. Por ejemplo, podemos exigir información a la red, pero no podemos solicitar la ficha clínica o información de salud porque está protegida por otra ley. Entonces eso va limitando el trabajo.” (E1).

Por otro lado, la entrevistada 3 señala que los plazos definidos por el sistema no se ajustan a las necesidades que se presentan en el equipo:

“El tema es cómo los ingresos son libres, y no hay claridad sobre quién los va a recibir, en un contexto en que vamos a estar colapsados. Se supone que existen plazos para ingresar, intervenir y para todo, pero llega un momento en que hay tantos ingresos que se vuelve difícil. No es que uno no quiera, sino que se complica porque los casos se acumulan y van llegando situaciones de mayor gravedad.” (E3).

Además, la entrevistada 4 aporta una mirada más sistemática al señalar que, aunque la teoría pone énfasis en el interés superior del niño, la práctica exige considerar el contexto completo del NNA, donde existen condiciones estructurales no se traducen necesariamente en vulneraciones:

“Muchas veces hay factores de riesgo que no son vulneraciones, por ejemplo, la pobreza, o que la mamá no trabaje.” (E4)

Esto refleja que la brecha entre la teoría y práctica no se debe a falta de conocimiento o compromiso profesional, sino a limitaciones estructurales, normativas contradictorias y exigencias teóricas que no se ajustan al contexto territorial ni a las condiciones reales de trabajo.

Ante casos de mayor gravedad, y cómo abordan este tipo de situaciones, los profesionales de la OLN identifican con claridad la necesidad de diferenciar entre sede administrativa y judicial, la entrevistada 1 indica que:

“Lo importante es que acá el profesional sepa la gravedad de los casos y que sepa identificar a qué tipo de procedimiento o a qué tipo de sede va, si va a la sede administrativa que somos nosotros o a la sede judicial, que eso es importantísimo, porque si no sabemos identificar eso, eso ya es como algo que ya escapa de las manos, en el sentido de que no se estaría abordando bien un caso.” (E1)

La correcta derivación es fundamental, especialmente en situaciones más complejas de abordar como de connotación sexual o violencia grave. Por otra parte, la entrevistada 4 destaca la importancia del trabajo en equipo y la supervisión técnica a la hora de abordar un caso, afirmando:

“Siempre nos reunimos como equipo de trabajo a conversar de esto y así tener una visión acerca de las cosas que uno no ve de esa forma, lo otro es pedirle ayuda a nuestra coordinadora y así ella nos ayuda con los pasos a seguir acerca del caso.” (E4)

Mostrando que el abordaje de casos complejos se basa en criterios técnicos claros, trabajo colaborativo y resguardo ético del equipo frente a situaciones que resulten de carácter riesgoso.

El equipo además evidencia una necesidad transversal del fortalecimiento técnico y metodológico en las que reconocen una debilidad a la hora de abordar casos, especialmente en lo jurídico y en el trabajo interdisciplinario. Los entrevistados 2 y 3 destacan la necesidad de contar con equipos interdisciplinarios más robustos, proponiendo la incorporación de más psicólogos, trabajadores sociales y apoyo legal permanente, sin embargo, esto está condicionado a los recursos:

“Mira, yo creo que lo mejor que deberíamos hacer es que existieran duplas. Creo que debería, desde mi punto de vista, trabajar un asistente, un trabajador social y un psicólogo. Y si se pudiera gestionar, desde mi punto de vista, alguien que sepa de leyes.” (E2)

“Podemos ingresar abogado a la oficina, pero eso depende de los recursos que ingrese porque quedarían dos gestores menos, pero va a haber un abogado. Pero los que van a intervenir a los niños van a ser los gestores, entonces va a colapsar el otro lado.” (E3)

Lo que demuestra un dilema entre cubrir funciones legales o mantener la capacidad de intervención directa. En el ámbito de la formación profesional la entrevistada 5 valora las diferentes capacitaciones recibidas, aunque sugiere fortalecerlas:

“Capacitaciones, ya que cuando hacen lo bueno es que son variadas, pues no es como que se centra específicamente en un tema, sino que es como de todo, o sea, tenemos interés superior de niños, tenemos judicial, tenemos incluso hasta como ser la plataforma de poder judicial.” (E5)

En conjunto el equipo revela que necesita más recursos, claridad normativa y formación continua especializada, para poder aplicar con mayor seguridad técnica las exigencias legales y fortalecer su rol profesional dentro de la red de protección.

En síntesis, dentro de las subcategorías el equipo menciona enfrentar importantes dificultades estructurales, como la falta de espacios privados, escasos recursos y alta carga laboral, lo que afecta la calidad de las intervenciones. Además, existen brechas entre lo que establece la ley y lo que realmente pueden ejecutar, debido a contradicciones normativas y desarticulación entre instituciones. La articulación con redes externas es limitada por la falta de disposición o recursos, y los casos complejos requieren una clara derivación judicial y apoyo del equipo. Finalmente, se identificó la necesidad de mayor apoyo metodológico, capacitaciones técnicas y equipos interdisciplinarios, especialmente en áreas judiciales.

Con respecto al objetivo 3 “Reconocer cómo se aplican los principios del interés superior del niño y la participación en la intervención psicosocial de la OLN de la comuna de Yumbel.” se puede analizar los hallazgos en las siguientes subcategorías

Subcategoría 1: Evaluación de necesidades, prioridad en decisiones y protección frente a daños

Los relatos del y las profesionales evidencian que el principio del interés superior del niño orienta todas las decisiones del equipo técnico, Este principio se encuentra consagrado en la ley 21.430. Por lo tanto, como equipo, coinciden en que:

“Siempre velar por el interés superior del niño, que no les afecte nada, escucharlos, ver que en este caso sea lo mejor para ellos dependiendo de su grado de madurez también... Aquí no importa lo que piense el papá, no importa lo que piense la mamá, sino que lo que importa es velar porque ese niño esté en un lugar seguro, confortable, que se sienta seguro y que no venga un tercero a vulnerar su derecho.” (E1)

“Creo que el interés superior del niño lo es todo. Por trabajar en infancia te vas dando cuenta de que a menudo hay cosas tan mínimas que uno como padre no se da cuenta y que a un niño le afecta tanto. Un niño es como una esponjita, se da cuenta de todo, pero no sabe expresarse. Se van a expresar siempre, ya sea haciendo desorden, rompiendo cosas, llorando, gritando, agrediendo a otro niño...” (E2)

Siendo esta frase la que refuerza la idea:

“Lo primordial es poner en el centro al niño, porque yo trabajo para ellos. Aunque todos deberían ser coherentes, lamentablemente no todos lo saben. Cuando está en riesgo la vida de alguien que depende de su agresor,

tienes que priorizar sí o sí. Para mí eso es fundamental. Siempre priorizo el interés superior del niño, pero también el bienestar de su entorno.” (E3)

Estos relatos reflejan una visión integral de los niños como sujetos de derechos. Por lo tanto, el ir capacitándose sobre este principio es fundamental, así lo afirma la entrevistada 4

“Hace poco tuvimos una capacitación de cómo es el procedimiento para determinar el interés superior del niño. Es importante tener una visión integral... por qué ingresa la OLN, cuál es el factor de riesgo o la vulneración que se está llevando a cabo... a veces importa la opinión del niño, pero no es lo que desea. Tú tienes que resguardar integralmente su bienestar...” (E4)

También se viven tensiones con respecto a priorizar el interés superior del niño y las condiciones de la familia:

“Me ha tocado batallar con el interés superior del niño, especialmente en un caso donde la madre y la adolescente tenían posturas distintas. Yo estuve 100% de acuerdo con la adolescente porque su opción priorizaba su seguridad, salud mental y bienestar. Se logró hacer entrar en razón a la madre, que tenía una mirada más centrada en ella misma, y finalmente se llegó a un acuerdo familiar que priorizó el interés superior del niño, que es una de nuestras principales preocupaciones.” (E5)

Los profesionales destacan que el modelo de intervención de la Oficina Local de la Niñez considera la atención universal, sin listas de espera, lo que marca una diferencia significativa con servicios anteriores como la OPD y otros programas infantiles.

“La atención es universal. No existen plazas. Entonces todos los niños que ingresan... siempre van a ingresar. No van a quedar como en una lista de espera que antiguamente lo hacían las OPD.” (E1)

“Determinar como una visión integral en el contexto en que está inserto el niño, cómo son sus vínculos con otros y cómo está él también y determinar bien el interés superior del niño.” (E4)

En cuanto a la relación entre protección y autonomía, los relatos evidencian que el derecho a ser oído es importante pero que debe ser aplicado con responsabilidad.

“Una cosa es el derecho a ser oído y otra es que lo lleven a cabo. Porque todos los niños te pueden decir: ‘tengo derecho a ser oído’. Sí, yo te voy a oír. Pero si tú me dices que quieres vivir con tu progenitor que es quien

abusa de ti, no lo voy a permitir... uno lo tiene que escuchar, pero que se lleve a cabo, no siempre va a ser así.” (E3)

En cuanto a la autonomía progresiva según la entrevistada 4, depende de la edad del NNA.

“Es que tienes que pensar que los niños tienen derecho a ser oído, sí. Depende mucho de la autonomía, porque no vas a hablar con un niño de 3 años como un niño de 12 años. Entonces, por ejemplo, adaptas esa modalidad. Por ejemplo, si el niño no se puede expresar a través de un dibujo, a través del juego, y visibilizar cómo él ve su realidad, porque muchas veces, por ejemplo, a través de juegos te revelan situaciones de abusos sexuales.” (E4)

“Muchos niños han generado este vínculo, esta cercanía con los gestores, les han dicho cosas que no le han dicho a nadie. Entonces eso permite ver más allá... si tú generas este vínculo de confianza, el niño te puede revelar mucho más...” (E1)

Subcategoría 2: Escucha activa, adaptación del lenguaje y participación en el plan de intervención

El equipo de la OLN relata esta categoría con tres conceptos principales los cuales son el proceso de intervención, la adaptación del lenguaje y la adherencia, los que se relacionan entre sí para generar una participación efectiva en los casos que se presentan dentro de la institución.

Destacan que los NNA deben ser vistos como agentes activos dentro del proceso de intervención donde se busca su participación desde una lógica de corresponsabilidad, promoviendo su voz en los espacios disponibles.

“No mirarlo como un ente aparte, sino que son parte del proceso y son por quien se está trabajando, entonces yo siento que eso es fundamental.” (E1)

Debido a lo anterior, los profesionales relatan que las estrategias utilizadas para propiciar la participación de NNA depende del grupo etario, por lo tanto, cuando no se pueden comunicar incluyen el juego, el dibujo, la observación de reacciones emocionales y el respeto a los tiempos de cada uno/una. Estas herramientas permiten que expresen su mundo interno durante el proceso de intervención.

“Es que depende del rango etario, sí porque cada realidad es distinta cada niño es distinto, entonces no me voy a poner a conversar con un niño de 4 años si no sabe hablar. Entonces a través del juego y todo en base a

acuerdos, realizar una buena entrevista, ya sea con el niño con el adulto con las redes para así realizar una buena intervención y adaptarla a su necesidad.” (E4)

“Muchos de los niños, de repente hacen un dibujo y les expresan en realidad cómo se sienten con la persona que les siente protegida. [...] incluso hasta como se enojan uno va dándose cuenta de en realidad lo que le pasa en este caso al niño.” (E2).

Así mismo, se menciona que la participación se fortalece cuando se considera el contexto territorial, respetando los espacio de los NNA donde se sientan más seguros y evitando exponerlos frente a sus pares si así lo solicitan.

“A veces los jóvenes te dicen ‘no, yo no quiero que vaya al colegio porque no quiero que nadie me vea que estoy en un programa’, ya visita domiciliaria. Entonces igual fortalecer el vínculo, que ellos vayan confiando en ti.” (E3).

Una estrategia institucional destacada es la participación en instancias como el Consejo Consultivo, por medio de este se promueve que los NNA expresen su opinión y puedan incidir en decisiones locales.

“Mediante el Consejo Consultivo, donde ellos identifican problemáticas desde su propia mirada y participan activamente con autoridades comunales, promoviendo su derecho a ser escuchados.” (E5)

En cuanto a la adaptación metodológica, se releva la importancia de personalizar las intervenciones según las características de cada NNA, considerando que cada uno representa un universo distinto con necesidades particulares.

Esta idea refiere la entrevistada 1, la cual refuerza con esto:

“Cada niño es un universo distinto, con pensamientos, realidades y formas de ser únicas. No se puede aplicar una sola metodología para todos, aunque enfrenten situaciones parecidas. Lo que afecta a uno no impacta igual al otro, por eso es necesario adaptar cada intervención de forma personalizada” (E1)

El segundo concepto aborda la adaptación del lenguaje, el equipo de la OLN señala que no existe una única forma de abordar los casos, ya que cada niño o niña es distinto. Por ello, utilizan herramientas como el juego, los dibujos, entrevistas y conversaciones coloquiales para generar confianza. La entrevistada 4 destaca que las actividades deben variar según la edad, mientras que la entrevistada 3 resalta la importancia de la cercanía

para lograr que los NNA se sientan cómodos. Estas estrategias permiten construir vínculos y promover la participación en el proceso de intervención.

“Tener un lenguaje más coloquial, no hablar con tecnicismos, más claro, más cercano, más de la comprensión que de estar cuestionando. Entonces, que ellos sientan que uno lo entiende, porque el niño se comportó así, ah, comprendo que tú te hayas hecho sentir mal, pero se puede llevar a cabo de otra forma. Busquemos ideas para que esto resulte de una mejor manera.” (E3)

“Principalmente hay que adecuarse de acuerdo con la edad [...] con adolescentes a veces prefieren jugar y a veces no, entonces ahí se va adecuando, ya sea con una entrevista o realizando ciertas actividades.” (E4)

Y como tercer concepto, se puede hablar de la adherencia con los NNA, sus familias y las principales barreras. Los NNA al formar parte de un plan de intervención no solo se debe tratar con él si no con la estructura del niño la cual incluye a su familia la cual en muchas ocasiones puede ser una barrera que afecta notablemente en la participación efectiva del NNA en el proceso de intervención.

Uno de los aspectos relevantes señalados por la entrevistada 4 es la desinformación de algunas familias y de la comunidad respecto al trabajo de la OLN, lo que es un obstáculo clave para el desarrollo del proceso de intervención.

“El tema de la desinformación en realidad como es una oficina nueva y tienden a asociar como al SENAME que ya no es Sename, es Servicio de Protección Especializada entonces, ¡lo primero que dicen es que no! ¿cómo me va a quitar a mi hijo? Y es como, no, aquí en lo principal se trabaja con la adherencia, no desde la obligatoriedad.” (E4)

“El miedo que tiene la gente de que le llegaran a quitarle los hijos.” (E1)

Otro factor recurrente es la falta de tiempo o coincidencia de horarios entre la jornada escolar de los NNA y los tiempos de intervención de los equipos profesionales, lo que limita los espacios de participación reales.

“Muchos niños están en clases [...] se forma un poco complejo muchas veces pedirle permiso al profesor [...] en realidad siempre tiene que ver más que nada con los tiempos y los horarios.” (E2).

También se identifican barreras culturales ligadas al estancamiento social percibido en la comuna de Yumbel, donde algunas personas y autoridades parecen poco dispuestas a innovar o abrir espacios de participación. así relata el entrevistado 2

“Lo que siempre reclamo es que acá hay algo muy cultural, como que la gente y las autoridades prefieren quedarse estancadas con el lema de siempre: Yumbel comuna huasa. Les acomoda estar así, no quieren aprender más, y las autoridades tampoco se dan el tiempo de ir a los barrios o campos a informar. Aunque mi compañera hace promoción, falta mucho más. Debería ser algo más global como comuna, y eso es una gran barrera.” (E2)

La ruralidad de la comuna también representa una dificultad importante, ya que muchas actividades se realizan en el centro urbano de Yumbel, siendo de difícil acceso para quienes viven en sectores más aislados.

“A veces es muy difícil llegar a otras localidades que son más en zonas rurales. Entonces igual eso como que te dificulta un poco promover el tema de los niños.” (E4)

Pese a estas dificultades, se reconoce que las actividades escolares y comunitarias con enfoque en derechos permiten avanzar en la promoción y participación, incluso en zonas rurales.

“Llegar a los colegios y de repente estas actividades, por muy pequeñitas que sean, también generan cambios. Porque digamos, por debajo estamos promocionando sus derechos, que a lo mejor ni siquiera tienen idea de lo que es.” (E5)

Los hallazgos de estas dos subcategorías reflejan que el principio del interés superior del niño guía a accionar a los profesionales de la OLN, priorizando la seguridad, bienestar y participación de los NNA en todo momento. Se valora su opinión según su edad y grado de madurez, fomentando una intervención integral y adaptada a sus necesidades. Para lograr esto se emplean estrategias, como el juego, un lenguaje cercano y espacios de confianza. Sin embargo, barreras como la falta de infraestructura, la desinformación, el miedo de las familias a los programas de infancia y la ruralidad limitan la participación efectiva. Aun así, se reconocen avances a través de actividades territoriales y espacios como el Consejo Consultivo Comunal de Niños, Niñas y Adolescentes.

8.2. Análisis de resultados

El análisis de los datos de la investigación se hizo mediante un análisis de contenido y temático, que permite identificar, organizar y describir los principales temas emergentes a partir de entrevistas realizadas a profesionales de la OLN de Yumbel.

Para ello, se procedió a la transcripción completa de las entrevistas realizadas. Después, estas se codificaron según las preguntas orientadoras definidas en la malla temática, lo que permitió organizar los fragmentos más relevantes dichos por los profesionales en

una malla de codificación explícita. En esta etapa se asignaron códigos iniciales a las citas seleccionadas, con el fin de dar cuenta de los significados expresados por los entrevistados.

Luego, los códigos se agruparon en categorías intermedias, lo que facilitó identificar patrones de recurrencia, semejanzas y diferencias en los relatos. Esto aseguró un proceso que posibilitó una lectura comparativa y la organización de los hallazgos, asegurando la precisión en el tratamiento de la información.

Finalmente, a partir de lo anterior se identificaron los temas emergentes entendidos como construcciones interpretativas más amplias que condensan los sentidos y significados compartidos por los profesionales entrevistados.

Este análisis fue interpretado a la luz de los referentes conceptuales y teóricos que sustentan la investigación, en particular la Teoría Ecológica de Urie Bronfenbrenner (1979), el enfoque crítico del Trabajo Social de Iamamoto (1997) y Montaña (2019), y el enfoque de derechos consagrado en la Ley 21.430 y en instrumentos normativos nacionales e internacionales.

Este marco conceptual permite describir las experiencias y valoraciones de los profesionales y analizar críticamente cómo se inscriben en un contexto más amplio, considerando la complejidad del sistema social e institucional que interviene en la promoción y protección, y la prevención y restitución de derechos de NNA.

1.- Principales fortalezas y avances del equipo de la OLN en el proceso de intervención psicosocial en la vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes en la comuna de Yumbel.

1.1.- Formación profesional, estrategias exitosas y coordinación interna.

Una de las fortalezas más evidentes reconocidas por el equipo de la OLN de Yumbel radica en la formación profesional continua, la implementación de estrategias de intervención que se centran en la generación de vínculos con los NNA y las familias, además de la coordinación interna que facilita un trabajo articulado y colaborativo. Estas dimensiones se convertirían en pilares fundamentales para enfrentar diversas complejidades del trabajo psicosocial de NNA en situaciones de vulneración de derechos.

En los servicios sociales comunitarios de familia e infancia, el trabajador/a social, según Rojas y Suárez (2013), orienta su labor a la defensa de la dignidad e integralidad del niño y lo reconoce como actor central en la intervención. Desde una ética comunicativa, de la conflictividad y del reconocimiento (Aguayo & Marchant, 2021), promueve el diálogo, la reflexión crítica y la intervención situada, superando enfoques técnicos.

Complementariamente, el psicólogo/a se enfoca en la prevención, detección e intervención en situaciones de riesgo o desprotección infantil, diseñando programas preventivos, evaluando el nivel de riesgo y fortaleciendo habilidades parentales. También brinda apoyo psicosocial, realiza seguimiento tras medidas de protección y aplica programas basados en evidencia para mejorar la convivencia familiar. (Del Valle, 2018)

En hallazgos mencionados en el marco empírico de esta investigación, donde destaca la importancia de una intervención interdisciplinaria, Guillén (2022) señala la necesidad de articular el Trabajo Social y la Psicología para abordar las necesidades de la niñez vulnerada, favoreciendo procesos que consideran el desarrollo individual y el contexto social del NNA. Lo que a su vez sustenta el trabajo colaborativo y la formación continua de los profesionales.

Se puede entender que el rol del profesional no debe limitarse a la mera ejecución de políticas públicas, sino que debe asumirse como un agente ético-político, con capacidad de incidir y generar transformaciones significativas en el territorio. Por lo que, desde el enfoque crítico, Iamamoto (1997) destaca la necesidad de combinar la dimensión técnica con un compromiso ético hacia los sectores vulnerables, manteniendo un equilibrio entre formación profesional y responsabilidad ética. De manera complementaria, la Psicología aporta una comprensión profunda de las dimensiones emocionales y relacionales de los NNA y sus familias, facilitando procesos que fortalecen los vínculos afectivos, la regulación emocional y la resiliencia, elementos esenciales para que las intervenciones sean efectivas y sostenibles.

Con respecto a las estrategias del equipo de la OLN, se sustenta con la construcción de vínculos significativos con los NNA y sus familias, los cuales se dan por medio de la socio-educación, entendida como un proceso de acompañamiento educativo continuo a los padres, madres o tutores y además de la motivación que se destacan como herramientas clave para promover cambios positivos en los hábitos y la dinámica familiar, lo cual fortalece la efectividad de intervenciones psicosociales.

Este vínculo se refleja en el uso sistemático de visitas domiciliarias como estrategia de acercamiento, donde se privilegia la empatía, la continuidad en el acompañamiento y el respeto por la dinámica familiar, tal como lo señala la literatura especializada. Según Samma-Miller et al. (2019, citado en Undurraga et al., 2022), las visitas que incorporan estos elementos generan mayores niveles de adherencia por parte de las familias, facilitando procesos de restitución de derechos. Korfmacher (2007, citado en Undurraga et al., 2022) refuerza que este tipo de vínculo incide directamente en la satisfacción de los usuarios y en mejores resultados a largo plazo.

Desde la perspectiva de la teoría ecológica de Bronfenbrenner (1979), el trabajo con NNA debe considerar las múltiples influencias de su entorno, que van desde las

relaciones familiares (microsistema) hasta las institucionales (mesosistema). En este sentido, la capacidad del equipo para establecer vínculos significativos, especialmente a través de visitas domiciliarias refleja un abordaje que reconoce la importancia del microsistema y su interacción con otros sistemas.

En los relatos del equipo también se reconoce la importancia del manejo emocional y la empatía como habilidades esenciales para mantener intervenciones eficaces. Los profesionales señalan la importancia de no llevarse el trabajo a casa, realizar terapia psicológica, dedicar tiempo de calidad a sus familias y respetar los límites éticos que impiden involucrarse más allá de su rol profesional. Estas prácticas contribuyen a la autorregulación emocional, permitiendo un acompañamiento equilibrado y sostenible frente a situaciones de alta carga emocional.

La conciencia sobre la autorregulación es crucial para evitar el desgaste profesional y asegurar un acompañamiento ético, especialmente frente a situaciones de alta carga. Esto enfatiza que la estrategia les permite priorizar el bienestar de NNA sin comprometer la calidad del vínculo. Pascual y Conejero (2019) sostienen que regular las emociones implica gestionarlas de forma activa y adaptativa, incluso de manera anticipada y deliberada lo que favorece intervenciones más conscientes en contextos complejos.

Desde el enfoque de derechos, es fundamental que los profesionales de la Oficina Local de la Niñez integren el dominio del marco legal que sustenta estos principios. A su vez, el desarrollo de habilidades blandas, pues esta integración permite intervenciones respetuosas, empáticas y centradas en el interés superior del niño.

La empatía, la escucha activa, la adaptabilidad y la comunicación asertiva son claves para comprender la realidad de los NNA, generar vínculos de confianza y favorecer su participación en los procesos. Fortalecer estas capacidades en los equipos técnicos resulta un desafío constante, especialmente frente a limitaciones estructurales como la sobrecarga laboral, la escasez de recursos y la necesidad de mayor articulación intersectorial.

En cuanto, al sentido vocacional y el rol de agente de cambio también emergen como motivación para el equipo, puesto que se considera un pilar fundamental en el quehacer profesional. Así lo afirma Castillo et al. (2022) el trabajador social es un agente de cambio que, mediante una mirada crítica, orienta a las comunidades en la resolución de sus problemáticas. Su labor implica contacto directo con la población, coordinación intersectorial y fomento del desarrollo en ámbitos como salud y educación, destacando la importancia de la participación comunitaria.

En la Psicología el rol de agente de cambio va más allá de otorgar participación a personas marginadas; implica construir junto a ellas, escucharlas y empoderar

continuamente. Este enfoque busca modificar de manera profunda y sostenida las estructuras sociales y políticas que generan desigualdad, requiriendo compromiso, comprensión y colaboración constante con las comunidades afectadas. (Marston et al., 2016, citado en Luzón, et al., 2023).

Desde el enfoque ecológico de Bronfenbrenner (1979), el profesional como agente de cambio implica intervenir considerando los distintos niveles que influyen en la vida de los NNA, desde el entorno familiar (microsistema) hasta las políticas públicas (macrosistema). Esta perspectiva permite comprender que el quehacer profesional no solo responde a lo inmediato, sino que también busca transformar las condiciones estructurales que afectan su desarrollo y bienestar.

El enfoque crítico por su parte entiende que las desigualdades sociales y las vulneraciones de derechos no ocurren de casualidad ni de manera aislada, sino que es el resultado de estructuras de poder, intereses económicos y relaciones sociales desiguales que perpetúan la exclusión y la opresión.

Una de las estrategias de intervención que mencionan los profesionales y que privilegian el vínculo cercano y socioeducativo, es el uso de metodologías lúdicas entendidas no como simples estrategias recreativas, sino como una forma de comunicación respetuosa y coherente con el enfoque de derechos.

Así como lo plantea Landreth (2002, citado en Gómez, 2015) el juego, además de ser una actividad propia de la niñez, favorece la comunicación, el aprendizaje, la autorregulación emocional y el desarrollo personal. Asimismo, permite a los niños y niñas ensayar habilidades y roles esenciales para su vida. En esta misma línea, Russ (2004, citado en Gómez, 2015) sostiene que el juego es una de las formas más efectivas para fomentar el desarrollo y el aprendizaje.

Los profesionales de la OLN, por medio de las orientaciones técnicas, incorporan técnicas lúdicas en la intervención psicosocial, como el dibujo para aquellos que no se expresan verbalmente, juegos didácticos dependiendo del grupo etario como cubre suelo de goma eva, encajes, puzzles y burbujas (0-4 años); papel, lápices, masitas, mándalas e imanix (5-9 años); juegos de mesa, mostacillas, stickers y yenga (10-14 años); y parlantes, viñetas de cómic, pintaúñas y Dixit (14-18 años).

Esto demuestra que incorporar el juego como metodología no solo enriquece la intervención, sino que permite conectar con la niñez desde su propio lenguaje, validando sus formas de expresión y participación. Desde el enfoque de derechos, esto implica reconocer al niño o niña como sujeto activo en los procesos, favoreciendo intervenciones más significativas, afectivas y respetuosas de sus tiempos, emociones y formas de aprender.

Además, se identifican estrategias orientadas al cambio cultural en torno a las prácticas de crianza, con el objetivo de erradicar la mirada adultocentrista, que según la Defensoría de la Niñez (2022) hace referencia a la manera en que se configuran las relaciones entre personas adultas y niños, niñas y adolescentes, situando a estos últimos en una situación de subordinación. Dicha lógica reproduce imaginarios y prácticas que limitan el reconocimiento pleno de los NNA como sujetos de derechos.

Se respalda en una investigación del marco empírico sobre adultocentrismo, que evidencia cómo las relaciones entre adultos y NNA suelen reproducir jerarquías que los sitúan en posición subordinada. El estudio de Vergara (2009, citado en Sánchez y Villarroel, 2017) muestra que, incluso en programas de protección, persisten prácticas y objetivos que mantienen esta lógica, limitando su reconocimiento como sujetos de derechos.

Bajo la perspectiva crítica se evidencia la desigualdad que niega a los NNA su condición plena de sujetos de derechos. Donde estas relaciones de subordinación no son neutras, sino que se inscriben en estructuras sociales históricamente desiguales que deben ser cuestionadas y transformadas. Por tanto, el trabajo profesional requiere no solo intervenir en lo individual o familiar, sino también cambiar las estructuras culturales y normativas que legitiman dichas desigualdades, promoviendo prácticas más equitativas y participativas.

Finalmente, la coordinación interna del equipo y la distribución clara de roles, junto con la comunicación efectiva, constituyen otro factor clave que fortalece la intervención. La existencia de espacios de retroalimentación y trabajo colaborativo permiten enfrentar la complejidad institucional, compartir experiencias y generar estrategias conjuntas que mejoran la atención integral a las familias.

Según lo propuesto en las orientaciones técnicas, la OLN cuenta con una estructura organizativa clara y adecuada al contexto local con un equipo multidisciplinario liderado por una coordinadora a tiempo completo. Además, de la incorporación de una administrativa para designar los casos a los gestores y llevar la organización de la oficina.

En síntesis, la formación profesional orientada tanto a aspectos técnicos como relacionales, el uso de estrategias centradas en el vínculo y la participación, y la coordinación interna, conforman una red de fortalezas que potencian el trabajo de la OLN en la restitución de derechos y la atención psicosocial con un enfoque integral, crítico y respetuoso de la dignidad de los NNA y sus familias.

1.2.- Restitución de derechos, vínculo con NNA y familias y avances.

La restitución de derechos y el fortalecimiento de vínculos familiares aparecen como ejes relevantes en el quehacer de la OLN de Yumbel. Los relatos evidencian avances

concretos como mejoras en las dinámicas familiares, mayor reconocimiento en la identidad de NNA y cambios conductuales positivos. Sin embargo, estos procesos no siempre son lineales, donde se evidencian retrocesos, resistencia al cambio, desinformación y percepciones negativas hacia los programas de NNA.

En esta línea, UNICEF México (2016) destaca que la restitución de derechos no se limita a detener la vulneración, sino que debe generar condiciones que garanticen el desarrollo integral de NNA en entornos seguros y protectores. Esta mirada pone el foco en intervenciones sostenidas que construyan confianza, vínculo y apoyo continuo, más allá de una solución inmediata.

A la luz del enfoque de derechos se plantea que los niños, niñas y adolescentes no solo deben ser protegidos frente a situaciones de vulneración, sino que también acompañarlos en la reconstrucción. Por ende, la intervención debe ser sostenible en el tiempo, centrada en su participación y bienestar.

Aunque los relatos evidencian la adhesión de las familias al proceso de intervención de la OLN, también se observa resistencia a los programas de infancia, asociada a la desinformación y a percepciones negativas sobre su finalidad.

Lo anterior se debe a que el sistema de protección de niños, niñas y adolescentes (NNA) en Chile ha sido ampliamente cuestionado en los últimos años. Varios actores, como familias, profesionales y los propios NNA, han expresado su descontento por la precariedad de los programas de atención, que, en vez de garantizar protección, suelen reproducir vulneración. Además, organismos internacionales como UNICEF y el Comité de los Derechos del Niño han criticado tanto la calidad de los servicios ofrecidos como su modelo de gestión público-privada. (Varas et al., 2018, citado en De Souza et al., 2024)

Esta situación evidencia la necesidad de repensar el sistema de protección desde un enfoque de derechos, superando prácticas asistencialistas y fragmentadas que refuerzan relaciones de poder desiguales entre el Estado y las familias. Tal como plantea Iamamoto (2009), el Trabajo Social debe posicionarse críticamente frente a las estructuras que reproducen exclusión y vulneración, promoviendo intervenciones que reconozcan a niños, niñas y adolescentes como sujetos activos de derechos y no como objetos pasivos de atención.

Los profesionales de la OLN destacan avances positivos en los procesos de intervención, y se dan cuando las familias conocen los objetivos de la institución, varios casos lo demuestran, uno relacionado con identidad de género, donde la familia recibió acompañamiento y educación psicosocial, lo que permitió mejorar el bienestar del adolescente y fortalecer los vínculos familiares. Este tipo de experiencias contribuye a

transformar las percepciones que las familias tienen sobre la OLN y su rol, favoreciendo relaciones de mayor confianza y colaboración.

Desde la teoría ecológica de Bronfenbrenner (1979), estas experiencias reflejan la interacción entre el microsistema (familia, escuela), el mesosistema (vínculos entre instituciones) y el macrosistema (leyes y valores sociales). Un ejemplo de esto es lo antes mencionado fue el socio educar sobre el uso del nombre social de una adolescente, lo que fortalece la identidad de género de NNA. Esta práctica se alinea con la Ley 21.120 (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018), que garantiza el derecho a la identidad de género sin discriminación, protegiendo a adolescentes trans en todos los espacios sociales.

También se evidencia la importancia del factor humano en la intervención y como la cercanía del profesional con el NNA y su familia puede fortalecer la adherencia, donde se trabajan múltiples aspectos.

Esto se debe al vínculo que generan los profesionales con las familias, donde según Kuronen y Lahtinen (2010, citado en Zapata-Posada et al., 2023), la intervención del Trabajo Social con familias denominada por ellos como “trabajo familiar” abarca múltiples propósitos y busca apoyar la crianza, prevenir riesgos, facilitar acceso a recursos y fortalecer habilidades parentales y emocionales, promoviendo estrategias educativas, preventivas y promocionales para madres, padres y cuidadores. En Psicología, según Marotta (2015), la intervención con familias en contextos de vulnerabilidad no puede limitarse a una acción técnica, sino que debe incorporar metodologías de proximidad, donde el vínculo entre operador y familia es un eje transformador de los procesos de intervención.

Además, una investigación abordada en el marco empírico y planteada por Lobos, et al. (2023) sobre la satisfacción y percepción de la intervención psicosocial de profesionales del Servicio Mejor Niñez, señala que los resultados demuestran diversas vivencias y que está condicionada por la experiencia de los profesionales, puesto que se determina si el proceso se percibe con satisfacción cuando existe adherencia del NNA y su familia en el proceso de intervención o con frustración, cuando la práctica deriva en acciones rutinarias o con un carácter moralizante.

Los hallazgos demuestran que el éxito de la intervención no solo se aplican técnicas o protocolos, sino en la capacidad del profesional para generar un vínculo colaborativo y significativo con las familias. Un trabajo integral, que combine estrategias técnicas con un abordaje relacional sólido, favorece tanto la implicación activa de las familias como la satisfacción profesional, evitando que la intervención se reduzca a prácticas mecánicas o carentes de sentido para sus participantes.

No obstante, los relatos también dan cuenta de tensiones éticas y emocionales dentro del ejercicio profesional. El involucramiento emocional, si bien potencia la cercanía con las familias, también puede afectar el autocuidado y la toma de decisiones sobre todo cuando se debe judicializar un caso, generando dilemas que exigen un equilibrio entre lo humano y los límites éticos del rol. En este sentido Garzón (2001, citado en Zuleta y Zapata, 2021) plantea que los dilemas éticos emergen cuando aspectos morales y de conciencia, lo que obliga a los profesionales tomar decisiones complejas desde una perspectiva ética.

El avance y logro significativo en el último año para la OLN, ya que el Tribunal de Familia puede tener mayores facultades de acción frente a la vulneración de derechos de NNA, llamando la atención a los cuidadores responsables para exigir cambios inmediatos y prevenir la prolongación de situaciones de riesgo.

Por otra parte, las mejoras en herramientas de gestión y el seguimiento post intervención también son destacados entre los profesionales, como elementos clave para consolidar avances, para evitar recaídas y poder sostener los logros obtenidos. Estas acciones permiten mantener una continuidad en el acompañamiento con las familias, lo que favorece intervenciones más efectivas. Sin embargo, se evidencian obstáculos relevantes, como las dificultades logísticas, sobrecarga laboral y la mirada negativa de la comunidad hacia ciertos programas lo que limita su efectividad e impacto real.

Desde la perspectiva ecológica de Bronfenbrenner (1979), estas condiciones corresponden al exosistema y macrosistema, desde las instituciones y las políticas públicas influyen de forma directa pero determinante en la vida de los NNA y en la capacidad de acción de los profesionales. Por su parte, desde la teoría crítica, Montaña (2019) plantea que no son solo obstáculos técnicos sino expresiones de la cuestión social, es decir, de una desigualdad de distribución de poder y de los recursos en el marco del capitalismo. De este modo, el fortalecimiento de esta nueva institucionalidad no solo permitirá mejorar las intervenciones, sino que también asegurará la garantía de los derechos de niños, niñas y adolescentes de manera sostenida en el tiempo.

En conjunto, esta subcategoría da cuenta de un trabajo que, aunque marcado por tensiones y desafíos, se orienta hacia la promoción de vínculos que puedan reparar situaciones que ponen en riesgo el bienestar de NNA, la restitución de derechos y la consolidación de la participación, además de procesos éticos y transformadores en la vida de NNA y sus familias.

2.- Nudos críticos y dificultades de la intervención psicosocial efectiva en la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en la comuna de Yumbel, según la valoración del equipo de la OLN

2.1.- Recursos limitados, sobrecarga laboral y falta de redes de apoyo.

Se revelan importantes limitaciones estructurales que inciden directamente en la calidad y eficacia de las intervenciones orientadas a la protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes (NNA). Uno de los nudos críticos más evidentes es la falta de infraestructura adecuada, lo que impide resguardar condiciones mínimas de privacidades en la atención. En un contexto como Yumbel, donde el tejido social es reducido y las personas se conocen entre sí, este déficit como lo mencionan los profesionales genera una barrera importante en la participación de los usuarios, quienes muchas veces prefieren no acceder a las intervenciones por temor a ser identificados o estigmatizados.

Este fenómeno, más allá de una simple incomodidad, puede representar una forma de revictimización simbólica, al exponer involuntariamente a niños y familias en situación de vulnerabilidad frente a su comunidad. Como señalan Gómez y Rodríguez (2020), en estos contextos rurales o semiurbanos, la visibilidad pública cobra una dimensión crítica, ya que vulnera no solo el derecho a la confidencialidad, sino también la dignidad y la percepción de seguridad de quienes acuden a esta institución.

Los profesionales comentan sobre la falta de condiciones materiales mínimas que no se refiere solo a lo mobiliario como salas para intervenir o tener reuniones, sino también a recursos como un personal capacitado, como lo sería esencialmente un abogado partícipe dentro de la OLN, un medio de transporte para realizar visitas domiciliarias aisladas de la comunidad, entre otras ya mencionadas. Esta falta de condiciones también afecta la relación terapéutica y profesional debilitando los vínculos de confianza entre el equipo y los usuarios ya que hay poca posibilidad de cuidado emocional sin condiciones materiales mínimas lo que hace visible el impacto en la manera de relacionarse.

Una revisión sistemática realizada por López et al. (2024), habla sobre la construcción de la alianza en pacientes con traumas complejos destaca que en escenarios clínicos sin espacio protegido o con interrupciones constantes, se observan rupturas frecuentes y mayor desconfianza, la alianza requiere más tiempo y condiciones estables de atención, esto coincide con la idea de que un entorno físico precario puede obstaculizar la construcción y sostenibilidad de la relación terapéutica.

Además, sumado a lo anterior, el testimonio de los profesionales entrevistados revela una sobrecarga laboral y emocional constante, que afecta transversalmente a todos los integrantes del equipo psicosocial, desde la coordinación, gestión de casos, hasta la gestión territorial. Aunque se reconoce la importancia del autocuidado para aliviar la carga emocional y el desgaste de los profesionales, en la práctica no se han realizado instancias efectivas de este tipo dentro de la oficina.

El exceso de demandas operativas sin asignación de recursos humanos ni apoyo institucional ha llevado a los profesionales a experimentar signos claros de desgaste. Según los profesionales no se trata no solo de un agotamiento físico, sino también de una afectación emocional profunda, resultado de la exposición sostenida a situaciones traumáticas y de alto impacto psicosocial lo cual podría concluir asertivamente en un síndrome de Burnout, una respuesta al estrés laboral crónico en profesionales expuestos a demandas emocionales. (Maslach & Jackson, 1981, citado en Olivares, 2017)

El Burnout, se puede manifestar en tres dimensiones: agotamiento emocional, vinculado a la sensación de estar sobrepasado por las demandas; despersonalización, expresada en actitudes cínicas o distantes hacia los usuarios; y baja realización personal, asociada a la percepción de poca eficacia en el desempeño. La interacción de estas dimensiones afecta tanto el bienestar de los profesionales como la calidad de la atención, lo que evidencia la urgencia de implementar estrategias de autocuidado y apoyo institucional. (Maslach & Jackson, 1981, citado en Olivares, 2017)

Además, mencionan que hay casos que los dejan pensando todo el día, lo que evidencia una carga emocional significativa, que puede generar fatiga por compasión, tal como señala Figley (1995, citado en Cuartero, 2018), surge de la exposición constante al sufrimiento ajeno y de la capacidad empática de los profesionales, quienes al establecer una conexión emocional profunda con los usuarios quedan vulnerables a un desgaste progresivo. Este fenómeno, también denominado fatiga por compasión o estrés traumático secundario, se ha documentado ampliamente en trabajadores que intervienen con poblaciones altamente vulnerables y se relaciona con la frustración de no poder brindar la ayuda o protección que los NNA requieren. (Ruffolo et al., 2021).

En esta misma línea, Cuartero (2018) advierte que el desgaste emocional es una consecuencia esperable en contextos donde las exigencias superan las capacidades institucionales de respuesta. Si no se aborda adecuadamente, este desgaste puede derivar en procesos de despersonalización y deterioro del vínculo terapéutico, afectando directamente la calidad de las intervenciones.

Los profesionales mencionan haber participado en instancias grupales orientadas al autocuidado, como talleres o jornadas reflexivas de equipos. No obstante, refieren que estas actividades han sido esporádicas y escasamente implementadas, lo que limita su eficacia preventiva. Por la complejidad de los casos abordados y la exposición a escenarios de vulneración, es imprescindible una planificación sistemática y sostenida de estrategias institucionales de cuidado organizacional, que contribuyan a la contención emocional del equipo y a la prevención del desgaste profesional.

Debido a esta sobrecarga es relevante mencionar que los profesionales proponen la creación de equipos multidisciplinarios más robustos, esto con la necesidad de

fortalecer el microsistema profesional mediante recursos humanos especializados, garantizando así intervenciones más integrales. Sin embargo, señalan que se deja en evidencia los límites presupuestarios y la imposibilidad de ampliar el equipo sin afectar otras funciones críticas. Este dilema remite nuevamente a fallas estructurales del sistema, que termina representando condiciones de precariedad institucional.

Por otro lado, las dificultades en la articulación efectiva con las redes locales emergen como una barrera sustantiva en el proceso de intervención. Si bien existen formalmente redes intersectoriales (salud, educación, justicia), estas muchas veces carecen de la capacidad operativa y los recursos para responder de manera oportuna y pertinente a las derivaciones realizadas. Esto frustra el trabajo de los equipos profesionales y expone a niños, niñas y adolescentes a circuitos de espera prolongados y falta de continuidad en la atención, lo que puede constituir una revictimización institucional.

Tal como menciona Olivares-Espinoza y Morales-Retamal (2022), la falta de coordinación y compromiso efectivo entre los distintos actores institucionales representa uno de los mayores obstáculos para la restitución integral de derechos en casos de infancia vulnerada, especialmente cuando las respuestas se ven fragmentadas o desarticuladas.

Desde la perspectiva de Bronfenbrenner (1979), las barreras estructurales como la falta de infraestructura necesaria y adecuada, así como también la fragmentación de redes intersectoriales afectan directamente el microsistema de atención, limitando la calidad de las relaciones entre profesionales y NNA. A su vez, la sobre exigencia institucional y la falta de coordinación entre servicios muestran disfunciones en el exosistema, que debilitan los soportes que deberían garantizar entornos protectores.

Además, las experiencias recogidas evidencian una insuficiente sensibilización por parte de autoridades y actores claves del sistema respecto a los derechos de la niñez y su participación en los procesos que les involucran. Esta falta de conciencia institucional impide la implementación real de enfoques participativos, quedando muchas veces las voces de los niños, niñas y adolescentes subordinadas a criterios adultos o técnicos.

Como señalan Díaz-Bórquez et al. (2023), las prácticas institucionales en el ámbito de la protección de infancia continúan reproduciendo una lógica adultocentrista que invisibiliza a las niñeces, a pesar de que los marcos normativos vigentes en Chile y los compromisos internacionales ratificados por el Estado promueven un enfoque basado en derechos, las prácticas cotidianas muchas veces se alejan de los principios de participación, corresponsabilidad y restitución efectiva, limitando el alcance transformador de las intervenciones psicosociales.

Siguiendo con la teoría ecológica de Bronfenbrenner (1979), esta visión adulto-céntrica persistente en los sistemas de protección da cuenta de un macrosistema cultural que

sigue priorizando la voz adulta por sobre la población infantil, produciendo prácticas que contradicen el enfoque de derechos en donde no se garantizan en base a todas estas barreras entornos seguros y participativos para los niños, niñas y adolescentes.

Basándonos en esto, podemos relacionarlo con la teoría crítica, que busca transformar las estructuras sociales que perpetúan la desigualdad, como ocurre con la sobrecarga laboral y los recursos insuficientes frente a las necesidades. Desde esta perspectiva, un problema que inicialmente se observa en un grupo reducido de personas puede ser comprendido como parte de una situación más amplia y compartida por muchos otros, lo que permite visualizarlo en su complejidad y en el entramado de factores sociales que configuran la realidad (Montaño, s.f.).

Desde esta perspectiva, la sobrecarga laboral y la falta de redes de apoyo institucional y comunitario no son solo dificultades operativas, sino manifestaciones de dinámicas estructurales más amplias que afectan tanto a los profesionales como a las personas atendidas. Estas condiciones generan aislamiento, limitan el tiempo y espacio para la reflexión crítica, la organización colectiva y el trabajo comunitario, y refuerzan prácticas individualizadas, fragmentadas y frecuentemente burocráticas, debilitando la calidad de la intervención y el bienestar profesional.

A partir de la mirada crítica, estas condiciones laborales no solo impactan en el bienestar del profesional, sino que afectan directamente la calidad de la intervención social. Por eso, el Trabajo Social Crítico plantea la necesidad de construir redes en conjunto, espacios de resistencia y estrategias de cuidado y autocuidado dentro y fuera de las instituciones, entendiendo que la transformación social requiere también transformar las condiciones en la práctica. (Iamamoto, 2003)

En síntesis, los relatos reflejan un sistema de intervención fuertemente tensionado entre su mandato de protección y las reales condiciones en las que se ejerce. Las dificultades en infraestructura, la sobrecarga emocional y laboral, la débil coordinación intersectorial y la falta de sensibilización institucional configuran un panorama en que los derechos de la niñez se abordan de manera fragmentada y con escasos márgenes de eficacia.

2.2.- Tensión entre teoría y realidad, casos complejos y falta de lineamientos claros

Una de las problemáticas más significativas se refiere a la contradicción entre el marco normativo vigente (ley 21.430) de dichas intervenciones y las posibilidades reales de su aplicación. Como se menciona en los relatos por parte del equipo, se produce un desajuste entre las atribuciones legales otorgadas a la OLN y las restricciones impuestas por otros sectores, como salud, que impiden el acceso a información clínica esencial. Esta situación evidencia una falta de articulación entre ministerios y cuerpos legales,

generando una disfuncionalidad normativa que obstaculiza la protección integral de la niñez.

Desde la perspectiva de la teoría ecológica de Bronfenbrenner (1979), esto puede comprenderse como una falla en el exosistema, es decir en aquellas estructuras sociales que influyen indirectamente sobre el entorno inmediato de los niños, niñas y adolescentes, como las políticas públicas y normativas institucionales. La mala coordinación de estas estructuras repercute directamente en el microsistema, representado por el equipo de intervención de la OLN y su capacidad de acción.

Asimismo, se observa que los plazos normativos no dialogan con la sobrecarga de casos que enfrentan los equipos, dificultando el cumplimiento de metas institucionales. Esta tensión ha sido descrita en la literatura como una “brecha de implementación” entre los estándares jurídicos y las capacidades reales de los equipos territoriales (Ghio et al., 2021), lo que incrementa el riesgo de desgaste profesional y de pérdida de eficacia en la protección de los NNA.

Otro eje crítico expresado por los profesionales es la sobrecarga operativa, producto del ingreso desregulado de casos. Esta situación no solo genera colapso institucional, sino que también compromete la calidad de las intervenciones. Según Bronfenbrenner (1979), esto es un desbalance en el mesosistema, que debería facilitar la articulación entre redes como salud o tribunales, pero que reproduce circuitos burocráticos y tiempos de espera que vulneran el derecho de los NNA a recibir atención oportuna y efectiva.

Los profesionales mencionan la falta de claridad conceptual al diferenciar situaciones de riesgo social de vulneraciones concretas de derechos, estos revelan la necesidad de una mayor formación técnica y de criterios para realizar derivaciones claras, ya que la ausencia de estas herramientas puede llevar a intervenciones mal dirigidas o a invisibilizar casos que requieren protección efectiva.

En este sentido, el enfoque de derechos se vuelve fundamental, ya que cuando el sistema no diferencia adecuadamente entre vulneraciones y condiciones estructurales como la pobreza, se corre el riesgo de patologizar o, por el contrario, desatender situaciones de riesgo real, vulnerando el principio de protección integral del niño, niña o adolescente.

Frente a los casos complejos, el equipo reconoce la importancia de diferenciar la sede administrativa de la judicial para garantizar un abordaje oportuno y técnicamente adecuado. Este hallazgo coincide con estudios de Campillay et al. (2023), que destacan la relevancia de la derivación correcta y de la coordinación interinstitucional en contextos de violencia grave. La práctica colaborativa y la supervisión técnica interna aparecen como recursos de resguardo ético y profesional, lo que refuerza la noción de

“comunidades de práctica” como mecanismo de sostén frente a la complejidad de la tarea (Lobos et al., 2023).

Por añadidura, emerge una necesidad transversal de fortalecimiento técnico y metodológico, especialmente en lo jurídico y en la consolidación de equipos interdisciplinarios, como es la incorporación de un abogado según lo establece el organigrama institucional. Sin embargo, la limitación de recursos impone un dilema entre aumentar la capacidad legal o mantener la intervención directa en terreno. Tal tensión ilustra lo señalado por Vergara (2009), quien sostiene que el enfoque de derechos requiere de estructuras institucionales robustas y no solo de marcos normativos.

Finalmente, se mencionan las capacitaciones como una herramienta valorada para fortalecer las competencias técnicas, sin embargo, la formación debe ir acompañada de transformaciones estructurales que garanticen condiciones laborales dignas, coordinación interinstitucional efectiva y recursos suficientes para operar según los principios éticos del trabajo psicosocial.

En síntesis, esta subcategoría revela que la brecha entre teoría y práctica no responde a una falta de compromiso profesional, sino a limitaciones estructurales y normativas contradictorias que restringen la acción de la OLN. La falta de recursos, la desarticulación interinstitucional y la insuficiente formación especializada dificultan la materialización plena del enfoque de derechos. Superar estas tensiones exige no solo más capacitaciones, sino también una revisión estructural del modelo de implementación, que considere las condiciones territoriales y la necesidad de equipos interdisciplinarios con respaldo jurídico permanente.

3.- Aplicación de los principios del interés superior del niño y la participación en la intervención psicosocial de la OLN de la comuna de Yumbel.

3.1.- Evaluación de satisfacción necesidades, prioridad en decisiones y protección frente a daños

La evaluación de satisfacción de necesidades en niños, niñas y adolescentes (NNA) se relaciona directamente con el enfoque de derechos, ya que les permite a los profesionales estar al tanto del cumplimiento de los derechos fundamentales establecidos en la Convención sobre los Derechos del Niño. Es por esto por lo que la evaluación posibilita identificar vulneraciones y necesidades insatisfechas. El fuerte de la Oficina Local de la Niñez se basa en proteger los derechos de los NNA, los cuales no son opcionales, sino exigibles.

Desde la perspectiva del desarrollo a escala humana planteado por Max-Neef, et al., (1986), esta evaluación cobra una dimensión aún más profunda, pues se reconoce que

las necesidades humanas son universales, finitas y no jerarquizables y que lo que varía son los satisfactores que permiten su cumplimiento. Aplicado a la infancia, este enfoque implica comprender que los NNA requieren satisfacer necesidades básicas como subsistencia y protección, afecto, identidad, participación y libertad.

En este sentido, el análisis de las necesidades insatisfechas no se limita a aspectos materiales, sino que se proyecta a la integralidad del desarrollo humano, lo que conecta de manera directa con el enfoque de derechos, al reconocer que cada necesidad insatisfecha constituye una vulneración a un derecho exigible

Desde la Oficina Local de la Niñez, al identificar y abordar estas carencias, no solo cumplen una función de protección jurídica, sino que también actúa como garante de un desarrollo humano integral, situando a los NNA como sujetos de derechos cuyo bienestar depende de la articulación de satisfactores sinérgicos (educación de calidad, vínculos familiares protectores, participación comunitaria, entre otros). Esta perspectiva potencia la acción profesional al vincular el cumplimiento de derechos con la promoción de condiciones que favorezcan la dignidad y el pleno despliegue de las capacidades humanas desde la niñez.

Los profesionales para evaluar la satisfacción primero deben identificar la necesidad a evaluar. Según Papalia et al. (2009) y su enfoque en el desarrollo infantil, los niños pueden progresar de forma saludable en las tareas de sus etapas siempre y cuando sus necesidades básicas estén cubiertas, este concepto se alinea con la jerarquía de Maslow y su pirámide de necesidades.

Siguiendo con lo que señala Papalia et al. (2009) y relacionando con el tema, los profesionales de la OLN evalúan diferentes necesidades como la salud, la protección, el afecto, la protección, la protección, etc. También los niños tienen derecho a ser oídos, lo que refuerza sus habilidades blandas y el derecho a participación.

Como sabemos, en la evaluación de satisfacción de necesidades también se involucra la protección en las decisiones de NNA, lo que se relaciona directamente con el interés superior del niño, que debe ser primordial al decidir. La OLN por su parte debe tomar decisiones institucionales centradas en el bienestar del NNA incluso si hay conflictos con adultos o con el sistema, también debe diseñar intervenciones personalizadas y correspondientes a su etapa de desarrollo, contexto, para así asignar recursos, tiempo del profesional para intervenir, espacios y así adaptarse a las necesidades del NNA.

La protección ante los daños no necesariamente se debe basar en una violencia de manera física, sino que, al relacionarlo con el enfoque de derecho, según la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas (s.f.), en el artículo 19 plantea que, los Estados deben tomar medidas para proteger a los niños contra cualquier forma de abuso o negligencia, especialmente cuando están bajo el cuidado de adultos responsables. Estas

medidas deben incluir programas sociales, mecanismos de prevención, detección, tratamiento y seguimiento de casos de maltrato y cuando sea necesario, intervención judicial.

De lo anterior se desprende que los profesionales de las instituciones del Estado, en este caso la Oficina Local de la Niñez, tienen la responsabilidad de prevenir daños con anticipación, detectar riesgos o vulnerabilidad y reparar daños causados para intervenir oportunamente brindando acompañamiento emocional, creando un ambiente seguro respetando los límites del usuario para evitar una revictimización y exposición del NNA.

Los profesionales con esta responsabilidad también deben encargarse del entorno donde se relacionan los niños, niñas y adolescentes con los que intervienen, por lo que deben relacionarse ambientalmente con ellos, ya que deben garantizarse los derechos de NNA en todos los niveles ecológicos.

Según Bronfenbrenner (1979) y su teoría, señala como se planteó anteriormente que existen cinco sistemas en los que el usuario interactúa entre sí. Los profesionales relacionan el macrosistema con la escuela, amistades, centro de salud, educación, entre otros. El mesosistema abarca las interacciones del NNA tales como la relación familia-escuela. El exosistema son los diversos exteriores que afectan al niño indirectamente como el trabajo de sus padres. El macrosistema abarca sus valores culturales, religiosos, políticos y el cronosistema hace alusión a la dimensión del cambio en el tiempo, puede referirse a un cambio de casa, fallecimiento de algún cercano, etc.

Desde la mirada ecológica proteger a los usuarios frente a daños no es solo una labor profesional terapéutica, sino que una responsabilidad compartida entre los profesionales de la OLN, los sistemas, las demás instituciones y la cultura garantizando así entornos seguros en todos los niveles promoviendo un desarrollo humano pleno y seguro para los NNA.

El principio del interés superior del niño reconocido por instrumentos internacionales como la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN) obliga a las instituciones públicas a garantizar que todas sus actuaciones coloquen las necesidades y derechos de la niñez como prioridad absoluta y el trabajo social crítico dentro de instituciones como la OLN, oficinas de protección, programas especializados y tribunales de justicia no solo se enfoca en las políticas si no que analiza las desigualdades y vulneraciones.

3.2.- Escucha activa, adaptación del lenguaje y participación en el plan de intervención

La escucha activa y la adaptación del lenguaje son habilidades esenciales en toda intervención con niños, niñas y adolescentes (NNA), pues permiten construir espacios de confianza donde ellos se sientan seguros para expresarse y participar. El equipo de la Oficina Local de la Niñez (OLN) reconoce que cada NNA constituye un universo

particular, razón por la cual emplea herramientas como el juego, el dibujo y un lenguaje coloquial, que facilitan el reconocimiento de sus modos de comunicación y expresión propios. Estas prácticas no solo fortalecen la comunicación, sino que también concretan el principio de reconocer a los NNA como sujetos de derecho y de palabras.

Según el artículo 12 de la Convención sobre los Derechos del Niño y la Observación General n.o 12 (2009), los NNA tienen derecho a opinar en todo lo que les afecta, siendo tomadas en cuenta según su edad y madurez. En este sentido, la participación no puede ser reducida a un acto simbólico, sino que constituye un proceso activo y continuo, que exige condiciones de seguridad, información adecuada y respeto por la autonomía progresiva.

En el marco de la OLN, la participación se materializa a través de estrategias situadas que consideran el contexto territorial y cultural de los NNA. Adaptar la intervención a dichas particularidades favorece la construcción de vínculos de confianza, lo que fortalece la continuidad en los procesos de acompañamiento. La participación, entonces, se convierte en un elemento central tanto en la detección de necesidades como en la construcción de soluciones colectivas.

Sin embargo, los relatos recogidos evidencian la persistencia de barreras culturales que limitan la participación de los NNA, como la resistencia de ciertas autoridades locales a superar imaginarios tradicionales que reducen a la comuna de Yumbel a una identidad “huasa” estática. Este tipo de prácticas pueden comprenderse, desde el Trabajo Social Crítico, como mecanismos de reproducción de privilegios locales y de gestión vertical del poder. Tal como señala Montaña (2013), las instituciones que eviten abrir espacios reales de participación cumplen una “función conservadora”, pues prolongan formas de control social disfrazadas de orden o eficiencia.

En consecuencia, avanzar hacia una participación auténtica requiere deconstruir el adulto-centrismo y reconocer a los NNA como sujetos sociales plenos, capaces de incidir en su entorno y de dialogar inter generacionalmente. Ello implica transformar los vínculos entre adultos y NNA hacia formas más horizontales, democráticas y dialógicas.

Un ejemplo relevante de participación significativa en el contexto de la OLN lo constituyen los Consejos Consultivos de Niñas, Niños y Adolescentes, instancias donde los propios NNA identifican problemáticas locales y las plantean directamente a las autoridades. Estos espacios permiten trascender una visión asistencialista para situar a los NNA como actores protagónicos de la gestión pública, en línea con experiencias internacionales como los CCONNA en Perú o el PROPIA en Uruguay, donde los colectivos de NNA inciden en la formulación de políticas públicas.

No obstante, la participación en la toma de decisiones no es absoluta. Si bien los NNA tienen derecho a que sus opiniones sean consideradas, existen límites cuando estas

podrían poner en riesgo su seguridad o integridad. Aun así, el carácter formativo y democratizador de los Consejos Consultivos es innegable: contribuyen a fortalecer capacidades de liderazgo, incidir en políticas locales y generar un efecto educativo en la sociedad adulta.

Por lo que, la práctica de la escucha activa y la generación de espacios de participación como los Consejos Consultivos permiten que los NNA pasen de ser meros receptores de políticas públicas a sujetos plenos de derechos, capaces de deliberar, proponer y transformar su realidad. El desafío sigue siendo superar las resistencias adulto-céntricas y asegurar que la participación sea auténtica, no decorativa, en coherencia con los principios de la Convención sobre los Derechos del Niño y con los enfoques de Trabajo Social Crítico.

Además, según las normas generales la escucha activa no es solo oír lo que los NNA expresan, sino validar sus emociones, comprender su contexto y demostrar un interés genuino por lo que están expresando. Es por esto por lo que, dentro de la intervención se debe crear un espacio donde puedan hablar sin miedo a juicios y mostrar empatía, atención plena y respeto. Desde el enfoque de derechos, esto implica cumplir el artículo N°12 de la Convención de los Derechos del Niño, el cual según la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas. (s.f.) reconoce su derecho a ser escuchado en todo lo que le afecte y que sus opiniones se consideren.

El equipo de la OLN valora y tiene presente este concepto en sus intervenciones, ya que para ellos es muy importante escuchar lo que piensan y sienten los NNA, por eso le dan más opciones a los niños para comunicarse de cómo les resulte más cómodo, como por ejemplo, a través de dibujos o juegos, lo que siempre se debiese hacer en los procesos de intervención, ya que, a muchos niños y niñas les cuesta comunicarse verbalmente y darle estas opciones contribuye a que los NNA se sientan en confianza, lo que ayuda a obtener mejores resultados.

En la misma línea, la adaptación del lenguaje, una comunicación efectiva con NNA requiere adecuarse a su edad, nivel de desarrollo cognitivo, contexto sociocultural y emocional. Desde el enfoque de derechos, esta adaptación es fundamental para que el derecho a la información y el derecho a participar, los cuales se mencionan en los artículos N° 13 y 12 de la Convención de los Derechos del Niño, se ejerzan de manera efectiva, esto debido a que la comprensión es condición para una participación real.

La subcategoría desde la perspectiva de la teoría ecológica de Bronfenbrenner (1979), se comprende que son procesos fundamentales influenciados por los sistemas en los que se desenvuelve el NNA. Para lograr intervenciones efectivas, es fundamental, conocer el contexto ecológico del niño para adaptar el lenguaje a su realidad y forma de comprender el mundo, fomentar la participación del niño como sujeto de derechos, desde una mirada que respete su individualidad y su entorno. Así mismo, es

fundamental articular todos los sistemas en los que se desenvuelve el niño, ya sea familia, escuela, comunidad e instituciones, esto para crear coherencia, sentido y lograr continuidad en el proceso.

El equipo de la OLN utiliza un lenguaje más coloquial al comunicarse con NNA, ayuda a que ellos comprendan lo que se comunica por lo que se mantienen informados, además los relatos evidencian que esto fortalece a que se genere un vínculo de confianza entre los profesionales y los NNA y sus familias.

CAPÍTULO IX: Conclusiones, limitaciones y Recomendaciones

9.1. Conclusiones

La investigación evidenció que la Oficina Local de la Niñez (OLN) de Yumbel cuenta con fortalezas relevantes en la intervención psicosocial ante la vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes (NNA), destacando su capacidad de detección temprana, la coordinación institucional y el alto compromiso de su equipo profesional.

Por lo que sobresalen la formación profesional del equipo, el vínculo cercano y de confianza que logran establecer con los NNA y sus familias y el uso de estrategias que combinan habilidades técnicas y blandas, como empatía, resolución de conflictos y comunicación efectiva. Estas capacidades se sostienen en un trabajo interdisciplinario que combina herramientas técnicas con un enfoque centrado en el interés superior del niño y el respeto de sus derechos, lo que favorece intervenciones contextualizadas y sensibles a las particularidades del territorio.

No obstante, persisten nudos críticos que limitan la efectividad de estas intervenciones. Entre ellos, la insuficiencia de recursos financieros, humanos y materiales, derivada del convenio financiado por la Subsecretaría de la Niñez y la municipalidad, el cual no alcanza para la contratación de más personal y de contar con espacio físico adecuado. Este desbalance impacta directamente en la capacidad operativa, la cobertura territorial y la oportunidad de las acciones, especialmente en una comuna con dispersión geográfica producto de la ruralidad y necesidades diversas.

A lo anterior se suma la desinformación y desconocimiento de otros ministerios e instituciones respecto a la nueva institucionalidad en materia de infancia, lo que retrasa la implementación de acciones según lo establece la ley, afectando procesos como la derivación a programas especializados o el acceso a información relevante de establecimientos educacionales sobre NNA en riesgo.

En cuanto al enfoque de derechos, se observó una incorporación transversal de los principios del interés superior del niño y de la participación infantil en las prácticas profesionales. No obstante, se requiere avanzar hacia mecanismos que aseguren una

participación genuina y sostenida, con incidencia real en las decisiones del programa, evitando prácticas meramente consultivas o simbólicas. Esto demanda metodologías adaptadas a la diversidad etaria, cultural y territorial de NNA, así como espacios de retroalimentación continua.

Desde la Teoría Ecológica, Crítica y el Enfoque Basado en Derechos Humanos, el análisis permitió concluir que las limitaciones de la OLN no son solo operativas, sino reflejo de desigualdades históricas y estructurales que inciden en el bienestar infantil. De ahí la necesidad de políticas públicas que incorporen financiamiento estable, criterios de gestión adaptados a realidades locales y un fortalecimiento sostenido de las competencias profesionales, junto con mecanismos de articulación intersectorial efectivos y comunicación clara entre instituciones.

En conclusión, la OLN de Yumbel es clave en la protección de NNA, pero para optimizar su impacto se requiere medidas que garanticen condiciones laborales adecuadas, recursos suficientes y estrategias participativas robustas, asegurando intervenciones más profesionales, oportunas, contextualizadas y sostenibles que contribuyan a la restitución y garantía de los derechos de la infancia.

9.2. Limitaciones

Entre las limitaciones de la investigación, es importante señalar que los hallazgos no pueden generalizarse, ya que corresponden a un contexto específico y responden a percepciones subjetivas de los equipos entrevistados. Sin embargo, es posible identificar ciertas similitudes que permiten proyectar reflexiones hacia otras realidades, reconociendo siempre las particularidades territoriales.

Asimismo, debe considerarse que la Oficina Local de la Niñez (OLN) se encuentra aún en un proceso de implementación, por lo que no constituye un sistema totalmente consolidado. Esta condición limita la posibilidad de observar resultados estables y permanentes, pues muchas dinámicas institucionales se encuentran en construcción.

Otra limitación se relaciona con la cantidad de profesionales entrevistados. Si bien la información fue triangulada mediante la incorporación de entrevistas y un grupo focal, el número de informantes sigue siendo reducido, lo que restringe la amplitud de las valoraciones. A esto también se puede sumar el que una de las investigadoras realizó la práctica profesional en la OLN de Yumbel, lo que eventualmente podría incidir en la interpretación de los datos.

En los relatos también se identificaron tensiones significativas, tales como la distancia entre la teoría y la práctica en la intervención, la necesidad de generar vínculos significativos con los niños, niñas y adolescentes, resguardando siempre los límites éticos y profesionales, la mirada integral en contraposición a los recursos limitados, la

universalidad de los derechos de la niñez ante la escasa cantidad de profesionales que limita la cobertura y respuesta efectiva, la participación de los NNA frente al predominio de decisiones adulto-céntricas. Estas condiciones no son resueltas en la investigación, pero constituyen hallazgos relevantes para la discusión académica y el diseño de la política pública.

De igual modo, se evidencian limitaciones materiales relacionadas con el espacio físico destinado a la OLN. La falta de infraestructura adecuada para recibir a las familias, realizar reuniones de equipo, Consejo Consultivo Comunal de NNA y ejecutar intervenciones directas restringe la privacidad de la atención, ya que como se mencionó anteriormente se encuentra dentro de la Biblioteca Municipal, lo que condiciona la calidad de acompañamiento brindado.

Finalmente, el carácter territorial implica limitaciones. Contextos rurales como Yumbel presentan necesidades específicas de recursos (locomoción) y dotación profesional que difieren de zonas urbanas, lo que exige un diseño de financiamiento y de estrategias diferenciadas para la adecuada implementación de las OLN.

9.3. Recomendaciones

A partir del análisis de los resultados obtenidos y de las tensiones identificadas en la praxis profesional del equipo de la Oficina Local de la Niñez de Yumbel (OLN), se plantean las siguientes recomendaciones orientadas a fortalecer la intervención psicosocial y su impacto en la restitución efectiva de derechos de niños, niñas y adolescentes. En este contexto, las propuestas buscan optimizar los procesos de intervención individual y familiar y contribuir al fortalecimiento institucional de la OLN como actor clave en el Sistema de Garantías, promoviendo un abordaje oportuno de las vulneraciones que afectan a la niñez y adolescencia en el territorio.

Fortalecimiento de la institucionalidad local con enfoque territorial: Es fundamental avanzar hacia el fortalecimiento estructural y funcional de las Oficinas Locales de la Niñez mediante una mayor autonomía técnica y presupuestaria en el lineamiento con las políticas públicas de protección integral de los derechos de niños niñas. Este fortalecimiento debe estar orientado por un enfoque territorial que reduzca la heterogeneidad sociocultural y económica de Yumbel, permitiendo una adecuación flexible de las estrategias de intervención.

En este marco es fundamental que las OLN cuenten con infraestructura propia, accesible, segura y adecuada que garantice atenciones dignas de los derechos de los NNA y del trabajo profesional. El fortalecimiento institucional debe acompañarse de una mayor articulación con otras políticas públicas locales asegurando el trabajo junto con sectores como salud, educación, justicia, entre otros.

Estabilidad laboral y cuidado del equipo profesional: Se recomienda transitar hacia formas contractuales estables y con garantías laborales mínimas que permitan la proyección del trabajo profesional. Junto con ello, es necesario instalar dispositivos de cuidado institucional, como supervisión clínica, pausas activas, espacios de contención emocional y reflexión ética sobre la práctica, que aborden el desgaste por exposición crónica al sufrimiento.

Reconfiguración de los dispositivos técnicos desde una perspectiva situada: Las herramientas de gestión y planificación (como el GSL) deben transformarse en sistemas abiertos, dinámicos y orientados a la reflexión profesional, más que a la mera trazabilidad de acciones. Esto exige incorporar evaluaciones cualitativas, narrativas de proceso, e indicadores sensibles al cambio subjetivo y relacional de los NNA y sus familias.

Formación continua y co-construcción de saberes: Se sugiere establecer planes de formación continua dirigidos a los equipos profesionales de las Oficinas Locales de la Niñez (OLN), haciendo énfasis en temáticas claves como el enfoque de derechos, la participación protagónica de NNA. Estos procesos formativos deben ir más allá de capacitaciones puntuales, proponiendo como una política sistemática y sostenida para fortalecer competencias técnicas, reflexivas y éticas al abordar situaciones vulneradas.

Profundización del trabajo intersectorial y comunitario: Se requiere una articulación real con salud, educación, justicia y organizaciones comunitarias, superando la lógica de derivación. Esto implica generar protocolos de corresponsabilidad y construir mesas intersectoriales permanentes con capacidad resolutoria, que pongan al centro el interés superior del niño/a y los contextos sociales que sostienen las vulneraciones. A partir de esta investigación, se propone indagar en las especificidades que adquiere la intervención social en contextos rurales, considerando la dispersión territorial, las redes comunitarias de apoyo y las limitaciones de acceso a servicios especializados.

Participación de NNA como sujetos de derechos: Se propone fortalecer los mecanismos de escucha activa y participación vinculante de los NNA como sujetos plenos de derechos en todo el proceso de intervención. Para lograr esto, es fundamental superar los enfoques adulto-céntricos que limitan la verdadera inclusión de los niños, niñas y adolescentes, promoviendo en cambio la creación de espacios concretos y accesibles donde puedan expresarse libremente y tomar decisiones informadas. Estos espacios deben estar diseñados de manera que reconozcan sus opiniones experiencias y perspectivas, garantizando que su voz tenga un valor real en la formulación y ejecución de los planes de acción. Se recomienda abrir líneas de investigación que profundicen en la participación protagónica de niños, niñas y adolescentes en los procesos de intervención psicosocial, evaluando los obstáculos adulto-céntricos y las posibilidades de generar prácticas más inclusivas y vinculantes.

Se sugiere además complementar con investigaciones que profundicen en las brechas y desigualdades de género que atraviesan los procesos de intervención, incorporando el análisis de las experiencias diferenciadas de niñas, adolescentes mujeres y varones frente a situaciones de vulneración y protección de derechos.

Esta práctica se enmarca en el respeto y cumplimiento de la Convención sobre los Derechos del Niño que reconoce a los NNA como sujetos activos de derechos y agentes de cambio capaces de contribuir significativamente en la construcción de políticas y programas que afectan sus vidas. De esta forma, se promueve una participación que fortalece su empoderamiento, fomenta su autonomía y contribuye a la transformación desde una perspectiva inclusiva.

Por último, se recomienda que, para futuras investigaciones, se considera fundamental la incorporación de la voz de los NNA y sus familias, lo que permitiría enriquecer la comprensión del impacto de las OLN desde las experiencias directas de los principales actores involucrados.

Referencias Bibliográficas

- Aguayo, C., & Marchant, P. (2020). Construcción de competencias éticas para la formación universitaria en trabajo social. *Perfiles Educativos*, 43(171), 102–118. <https://doi.org/10.22201/iisue.24486167e.2021.171.59678>
- Almaraz, D., Coeto, G., & Camacho, E. (2019). Habilidades sociales en niños de primaria. *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 10(19), 191-206. <https://www.redalyc.org/journal/5216/521658239012/html/>
- Ander-Egg, E. (2003). *Introducción al Trabajo Social*. Editorial Lumen.
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M., & Miranda-Novales, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Bedoya, L., & Herrera, O. (2022). Técnicas y estrategias implementadas en la intervención con familias en temas de crianza. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 18(1), 160–182. <https://doi.org/10.15332/22563067.7878>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2024). *Reporte comunal: Yumbel* [Informe]. https://www.bcn.cl/siit/reportescomunales/comunas_v.html?anno=2024&idcom=8313

- Borjas, J. (2020). Validez y confiabilidad en la recolección de datos bajo un enfoque cualitativo. *Trascender, Contabilidad y Gestión*, 5(15), 79-97. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i15.90>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Bronfenbrenner, U. (1979). *La ecología del desarrollo humano*. Ediciones Paidós. https://www.academia.edu/36385958/Bronfenbrenner_1979_La_ecologia_del_desarrollo_humano
- Cáceres, P. (2003). El análisis cualitativo de contenido: una alternativa metodológica alcanzable. *Psicoperspectivas*, 21(1), 143-150. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=171018074008>
- Campillay, M., Clavijo, C., & Di Masso, T. (2023). "Hacer sentido": Prácticas Narrativas en la intervención psicosocial con infancia vulnerada en Chile, desde la perspectiva de profesionales. *Revista sobre la infancia y la adolescencia*. (24), 35-54. <https://doi.org/10.4995/reinad.2023.17052>
- Carretta, F., & Barcia, R. (2020). *Convención de derechos de niños, niñas y adolescentes en el contexto judicial*. Academia judicial Chile. [https://intranet.academiajudicial.cl/Imagenes/Temp/06_DD%20ninios_Pub8%20\(1\).pdf](https://intranet.academiajudicial.cl/Imagenes/Temp/06_DD%20ninios_Pub8%20(1).pdf)
- Castillo, L., Campos, Y., Ramos, Y., Campos, L., Lombardo, E., Reyes, E., Santos, K., Camaño, M. F., Santos, F., González, E., & Batista, N. (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>
- Ciudad del Niño. (2021). *Guía para la intervención en NNA: Línea PPF*. <https://intranet2.ciudadelnino.cl/wp-content/uploads/2022/02/Guia-para-Intervencion-NNA-linea-PPF.pdf>
- Creswell, J., & Poth, C. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4.ª ed.). SAGE Publications. https://books.google.com/books/about/Qualitative_Inquiry_and_Research_Design.html?id=DLbBDQAAQBAJ
- Cuartero, M. E. (2018). Desgaste por empatía: Cómo ser un profesional del trabajo social y no desfallecer en el intento. *Cuaderno de Trabajo Social*, 11(1), 9-31.

<https://cuadernots.utem.cl/wp-content/uploads/sites/10/2018/11/cuaderno-de-trabajo-social-n11-2018-Cuartero.pdf>

De Souza, J. T., Mok-Aravena, C., Baleriola-Escudero, E., Morales-Muñoz, K., Núñez-Parra, L., & Sisto-Campos, V. (2024). Managerialización en políticas de protección a infancia en Chile: perspectiva de trabajadores. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 22(2), 1-26. <https://doi.org/10.11600/rlicsnj.22.2.5990>

Defensoría de la Niñez. (2022). *Informe Anual 2022. Derechos humanos de niños, niñas y adolescentes en Chile*. https://www.defensorianinez.cl/informe-anual-2022/wp-content/uploads/2023/01/IA2022-02-Adultocentrismo_web.pdf

Defensoría de la Niñez. (2023). *Protección integral y nueva institucionalidad. Balance a un año de implementación de la ley de garantías*. <https://www.defensorianinez.cl/wp-content/uploads/2023/03/Proteccion-Integral-y-Nueva-Institucionalidad.pdf>

Defensoría de la Niñez. (2025). *Balance inicial a la implementación de las Oficinas Locales de la Niñez*. <https://www.defensorianinez.cl/wp-content/uploads/2025/03/Documento-especializado-Balance-inicial-de-la-implementacion-OLN.pdf>

Díaz-Bórquez, D., Contreras-Shats, N., & Bozo-Carrillo, N. (2023). Participación infantil como aproximación a la democracia: desafíos de la experiencia chilena. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 21(1), 101–120. <https://www.redalyc.org/journal/773/77355376006/html>

Del Valle, J. (2018). La intervención del psicólogo en los servicios sociales de familia e infancia: Evolución y retos actuales. *Papeles del Psicólogo*, 39(2), 104–112. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77855949004>

Fraser, N. (2020). *Los talleres ocultos del capital: Un mapa para la Izquierda*. Traficantes de Sueños. https://traficantes.net/sites/default/files/pdfs/PC_21_Talleres%20ocultos_web_baja_0.pdf

Ghio, A., Cabrera, V., Bravo, C., & García, M. (2021). Participación y salud mental en niños, niñas y adolescentes: Percepción de profesionales del sistema de protección. *Psykhe*, 32(2), 1-17. <https://www.scielo.cl/pdf/psykhe/v32n2/0718-2228-psykhe-32-02-00103.pdf>

Gómez, V. (2015). El juego como metodología de investigación e intervención con niñas, niños y adolescentes. *Perspectivas: Notas sobre intervención y acción social*, 26,

163–175.

https://www.researchgate.net/publication/324792035_El_juego_como_metodologia_de_investigacion_e_intervencion_con_ninas_ninos_y_adolescentes

Gómez, C., & Rodríguez, M. (2020). Condiciones materiales y subjetividad profesional en la intervención con infancia vulnerada. *Revista de Psicología (PUCP)*, 38(2), 477–500. <https://doi.org/10.18800/psico.202002.011>

Guillén, J. (2022). El Trabajo Social y la Psicología: un binomio cooperativo en las relaciones humanas. *Psydia: Psicología y Diálogo de Saberes*, 1(1), 60-81. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6004158>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill Education. https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Hormazábal, K. (2022). Consecuencias de las trayectorias de institucionalización en el sistema de cuidado alternativo residencial de niños, niñas y adolescentes en Chile. *Intervención*, 12(1), 1–21. <https://doi.org/10.53689/int.v12i1.139>

Iamamoto, M. (1997). *Servicio social y división del trabajo: Un análisis crítico de sus fundamentos* [PDF]. Cortez Editora. <https://trabajosocial5.wordpress.com/wp-content/uploads/2016/04/iamamoto-servicio-social-y-division-del-trabajo1.pdf>

Iamamoto, M. (2003). *El servicio social en la contemporaneidad: Análisis crítico de la profesión y sus desafíos*. Cortez Editores. <https://ayudacontextos.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/04/iamamoto-marilda-el-servicio-social-en-la-contemporaneidad.pdf>

Ilustre Municipalidad de Yumbel. (2020). *Plan de Desarrollo Comunal de Yumbel (PLADECO) 2020–2025*. https://yumbel.cl/wp-content/uploads/2024/04/PLADECO-2020-2025_web.pdf

Izcará, S. (2007). *Introducción al muestreo*. Miguel Ángel Porrúa. https://www.researchgate.net/publication/313270855_Introduccion_al_muestreo

Izcará, S. (2014). *Manual de investigación cualitativa*. Fontamara. https://www.researchgate.net/publication/271504124_MANUAL_DE_INVESTIGACION_CUALITATIVA

- Jiménez, V. (2022). El estudio de casos y sus etapas en las investigaciones. *Revista sobre Estudios e Investigaciones del Saber Académico*, (16). <https://doi.org/10.70833/rseisa16item317>
- Lincoln, Y., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. SAGE.
- Lobos, G., Burgos, C., & Ulloa, C. (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*, 42(1), 81-96. <https://doi.org/10.22544/rcps.v42i01.05>
- López, A., González, N., & Errázuriz, P. (2024). Construcción de Alianza Terapéutica en la Clínica del Trauma Complejo: un scoping review. *Praxis Psy*, 25(41), 01-21. <https://praxispsy.udp.cl/index.php/praxispsi/article/view/268>
- Luzón, O., Afzali, S., Baribeau, C., Bhatoa, R. S., Choudhury, A., Dale, A., Haghiran, M., Kirhan, S., Powell, B., Shaw, H., Surendran, P., & Wong, C. (2023). Agentes de cambio: Una visión para la psicología a través de la mirada de los líderes del mañana. *Clinical Psychology Forum*, 3(63), 74–85. <https://doi.org/10.53841/bpscpf.2023.1.363.74>
- Marotta, C. (2015). El trabajo con familias en políticas sociales: intervención e invención en psicología social comunitaria. *Psicología, Conocimiento y Sociedad*, 5(2), 388–413. <https://hdl.handle.net/20.500.12008/28809>
- Max-Neef, M., Elizalde, A. & Hopenhayn, M. (1986). *Desarrollo a escala humana: Una opción para el futuro*. Fundación Dag Hammarskjöld. https://www.daghammarskjold.se/wp-content/uploads/1986/08/86_especial.pdf
- Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (2021). *Ley 21.302. Crea el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y modifica normas legales que indica*. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1154203>
- Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (2022). *Ley 21.430. Sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia*. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1173643>
- Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (s. f.). *Ley de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia*. [Presentación]

https://participacionciudadana.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/docs/Presentacion_COSOC_MDSyF-Ley_de_Garantias_Ninez_y_Adolescencia.pdf

Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (2023). *Orientaciones técnicas Oficina Local de la Niñez* [PDF]. https://drive.google.com/file/d/1E3SfhjGfydXDBSf_YO0hqInrvM-M8yT9/view

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2018). *Ley 21.120. Reconoce y Da Protección al Derecho a la Identidad de Género*. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1126480>

Montaño, C. (2019). El Trabajo Social crítico. *Pensamiento y Acción. Interdisciplinaria*, 5(2), 8-21. <https://doi.org/10.29035/pai.5.2.8>

Montaño, C. (2013). *Trabajo social: práctica, teoría y emancipación*. Colegio de Asistentes Sociales o Trabajadores Sociales de la Provincia de Buenos Aires. <https://catspba.org.ar/wp-content/uploads/2019/06/II.-MONTA%C3%91O-M.-TS-pr%C3%A1ctica-teor%C3%ADa-y-emancipaci%C3%B3n.pdf>

Montaño, C. (s.f.). *Teoría y práctica del Trabajo Social crítico: desafíos para la superación de la fragmentación positivista y post-moderna*. <https://es.scribd.com/document/752520042/Teoria-y-practica-del-trabajo-social-critico-Carlos-Montano>

Muñoz, J. (s.f.). *Análisis temático: Perspectivas discursivas en la investigación social*. [Presentación]. Universitat Autònoma de Barcelona. <https://presentaciones.psicologiasocial.eu/AnalisisTematico.pdf>

Naciones Unidas. (2009). *Observación general N.º 12: El derecho del niño a ser escuchado* (CRC/C/GC/12). Comité de los Derechos del Niño. <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2011/7532.pdf>

Nowell, L., Norris, J., White, D., & Moules, N. (2017). Análisis temático: esfuerzo por cumplir con los criterios de confiabilidad. *International Journal of Qualitative Methods*, 16(1), 1–13. <https://doi.org/10.1177/1609406917733847>

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas. (s.f.). *¿Qué es la Convención sobre los derechos del niño?* <https://www.ohchr.org/es/treaty-bodies/crc/what-convention-rights-child>

Ojeda de López, J. C., Quintero, J., & Machado, I. (2007). La ética en la investigación. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 9(2), 345–357. https://www.researchgate.net/publication/237043346_La_etica_en_la_investigacion

- Olivares-Espinoza, B., & Morales-Retamal, C. (2022). Análisis crítico de las intervenciones de acogimiento residencial en Chile. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 20(2), 5070–5090. <https://doi.org/10.11600/rlcsnj.20.2.5070>
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59-63. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- Ortega-Bastidas, J. (2020). ¿Cómo saturamos los datos? Una propuesta analítica “desde” y “para” la investigación cualitativa. *Interciencia*, 45(6), 293-299. https://www.redalyc.org/journal/339/33963459007/html/#redalyc33963459007_ref26
- Ortega-Senet, M., Concha, D., & Rivera, M. (2021). Trabajo Social y saber profesional especializado en la vulneración de niños, niñas y adolescentes: Análisis del PEE Casa de Acogida Sur de ONG Raíces. En Iturrieta, S. (Eds.), *Vivir en tiempos convulsionados* (pp. 153-177). Ariadna Ediciones. <https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/50248/1/9789566095217.pdf#page=153>
- Ortega-Senet, M., Gómez, V., & Bustamante, F. (2021). Análisis de Enfoque de Derechos de un proyecto piloto de intervención con niños, niñas y adolescentes en el contexto de crisis nacional de la red de protección de derechos de la niñez en Chile. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 66(243), 109-140. <http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.2021.243.69889>
- Padilla, C. (2021). Nuevos enfoques de intervención psicosocial: reflexiones sobre los alcances y limitaciones del trabajo de las “duplas psicosociales” en escuelas secundarias de Temuco, Chile. *Revista Innova Educación*, 4(1), 7-20. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2022.01.001>
- Papalia, D., Olds, S., & Feldman, R. (2009). *Psicología del desarrollo: De la infancia a la adolescencia* (11.ª ed.). McGraw-Hill. <https://es.slideshare.net/slideshow/psicologiadeldesarrollopapalia2009-1pdf/253422451>
- Pascual, A., & Conejero, S. (2019). Regulación emocional y afrontamiento: Aproximación conceptual y estrategias. *Revista Mexicana de Psicología*, 36(1), 74-83. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=243058940007>
- Patton, M. (2015). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice* (4.ª ed.). <https://aulasvirtuales.wordpress.com/wp->

[content/uploads/2014/02/qualitative-research-evaluation-methods-by-michael-patton.pdf?](https://www.sitrrural.cl/wp-content/uploads/2014/02/qualitative-research-evaluation-methods-by-michael-patton.pdf)

- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2022, 8 de septiembre). *Índice de Desarrollo Humano 2022: Chile mantiene primer lugar en la región, con desafíos persistentes en reducción de desigualdades*. PNUD Chile. https://www.undp.org/es/chile/noticias/indice-de-desarrollo-humano-2022-chile-mantiene-primer-lugar-en-la-region-con-desafios-persistentes-en-reduccion-de-desigualdades?utm_source=chatgpt.com
- Rendón-Macías, M., & Villasís-Keever, M. (2017). El protocolo de investigación V: el cálculo del tamaño de muestra. *Revista Alergia México*, 64(2), 220-227. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v64n2/2448-9190-ram-64-02-00220.pdf>
- Rojas, M., & Suárez, P. (2013). Aportes a la reflexión metodológica del Trabajo Social con la infancia vulnerable desde la doctrina de protección integral: De la formación académica al ejercicio profesional en Chile. *Análisis*, 14(1), 41–61. <https://doi.org/10.54114/revanalisis.v14i1.13447>
- Ruffolo, M., Reyes, C., & Chang, SY. (2021). Un estudio piloto sobre la fatiga por compasión y los peligros entre los profesionales en los sistemas públicos de bienestar infantil y justicia juvenil en Chile y los Estados Unidos. *Revista de Trabajo Social*, 95, 79–90. <https://doi.org/10.7764/rts.95.79-90>
- Sánchez, M., & Villarroel, R. (2017). Tensiones en la Intervención Social: (des)encuentros en la relación Estado-ONG. *Estudio de caso sobre ONG que opera la política social de infancia. Trabajo Social Pontificia Universidad Católica de Chile*, (91), 3-16. <https://www.aacademica.org/mauricio.andre.sanchez.aliaga/3>
- Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. (2022). *Orientaciones Técnicas Programa de Intervención Integral Especializada*. https://www.servicioproteccion.gob.cl/601/articles-1531_recurso_pdf.pdf
- Sistema de Información Territorial Rural. (2023). *Diagnóstico territorial: Comuna de Yumbel*. Sistema de Información Territorial Rural. https://www.sitrrural.cl/wp-content/uploads/2024/09/Yumbel_demografica.pdf
- Schöngut-Grollmus, N. (2017). Ensamblajes sociotécnicos para la producción de intervenciones psicosociales en un programa del Servicio Nacional de Menores. *Psicoperspectivas*, 16(3), 40-51. <https://www.scielo.cl/pdf/psicop/v16n3/0718-6924-psicop-16-03-00041.pdf>

- Silveira, D., Colomé, C., Heck, T., Da Silva, M., & Viero, V., (2015). Grupo focal y análisis de contenido en investigación cualitativa. *Index de Enfermería*, 24(1-2), 71-75. <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962015000100016>
- Solis-Mairongo, G. C., Espinoza-Cedeño, M. G., & Muñoz-Zhañay, N. A. (2018). La intervención como experiencia profesional en Trabajo Social. *Polo del Conocimiento*, 3(4), 1–15. <https://doi.org/10.23857/pc.v3i4.857>
- Vasilachis de Gialdino, I. (2006). *Estrategias de investigación cualitativa*. Editorial Gedisa. <http://www.famg.org.ar/documentos/herramientas-investigacion/03-investigacion-cualitativa-Vasilachis-2017.pdf>
- Vargas, M. (2018). Las implicancias de considerar al niño sujeto de derechos. *Revista de Derecho (Universidad Católica Dámaso A. Larrañaga, Facultad de Derecho)*, (18), 117-137. <https://doi.org/10.22235/rd.v18i2.1703>
- Villarreal-Puga, J., & Cid, M. (2022). La aplicación de entrevistas semiestructuradas en distintas modalidades durante el contexto de la pandemia. *Revista Científica Hallazgos* 21, 7(1), 52–60. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8474986>
- Undurraga, C., Cortéz-Monroy, F., & Aracena, M. (2022). El vínculo en la intervención social: Un componente paradójico del acompañamiento domiciliario. *Psicología em Estudo*, 27. <https://doi.org/10.4025/psicoestud.v27i0.59021>
- UNICEF. (2005). *Convención sobre los derechos del niño*. <https://www.unicef.es/publicacion/convencion-sobre-los-derechos-del-nino>
- UNICEF. (s.f.). *Los niños, niñas y adolescentes tienen derechos los establece la Convención sobre los Derechos del Niño*. <https://www.unicef.org/chile/los-ninos-ninas-tienen-derechos#:~:text=La%20Convenci%C3%B3n%20sobre%20los%20Derechos%20del%20Ni%C3%B1o%20busca%20promover%20en,Asamblea%20General%20de%20Naciones%20Unidas>
- UNICEF Chile. (2021). *Principios de la Convención sobre los Derechos del Niño de Relevancia Constitucional* (Minuta N.º 1). <https://www.unicef.org/chile/media/6421/file/Minuta%201%25Principios.pdf>
- UNICEF. (2022). *Módulo 1: El Enfoque Basado en los Derechos de la Niñez*. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. <https://www.unicef.org/chile/media/7021/file/mod%201%20enfoque%20de%20derechos.pdf>

- UNICEF. (2023). *Estado Mundial de la Infancia 2023*. <https://www.unicef.org>
- UNICEF México. (2016). *Guía práctica para la protección y restitución de derechos de niñas, niños y adolescentes (procedimiento)* (1.ª ed.). https://www.unicef.org/mexico/media/1251/file/mx_guiaproteccion.pdf
- Zapata-Posada, J., Moreno-Roldán, M., Restrepo-Zapata, Z., & Arroyave-Gómez, M. (2023). Relación profesional e intervención con familias desde trabajo social. *Eleuthera*, 25(2), 189–209. <https://doi.org/10.17151/eleu.2023.25.2.10>
- Zuleta, R., & Zapata, V. (2021). Revivir para vivir la experiencia: dilemas éticos y emociones políticas que se presentan en el Trabajo Social, en los procesos de restablecimiento de derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes. *Revista gestión de las personas y tecnología*, 14(41), 20-43. <https://dx.doi.org/10.35588/gpt.v14i41.5064>

Anexos: Malla de operacionalización

| Objetivo específico | Dimensión | Categorías (concepto o vector) | Subcategorías | Fundamento teórico | Técnica | Ejemplos de preguntas orientadoras | Citas entrevistas |
|--|----------------------------|---------------------------------|---|------------------------------------|---|---|--|
| Describir las principales fortalezas y avances del equipo de la OLN en el proceso de intervención psicosocial. | Fortalezas institucionales | Capacidades técnicas del equipo | Formación profesional Estrategias exitosas Coordinación interna | Teoría ecológica de Bronfenbrenner | Entrevista semiestructurada/Grupo focal | <p>1. ¿Qué aspectos consideran fortalezas en su forma de intervenir?</p> <p>2. ¿Qué estrategias han resultado más efectivas en la intervención?</p> <p>3. ¿Cómo se articulan entre ustedes como equipo?</p> | <p>Pregunta 1</p> <p>E1:” Principalmente las habilidades, el tema del manejo de las emociones, el tema de la empatía, el tema de saber llegar a la persona, pero también hasta un cierto punto de que no te puedes involucrar más allá, porque es importante generar ese vínculo con la persona, ya sea con el niño o con la familia, pero no pasar más allá”</p> <p>“Conocimiento el tema de estudio, de que existen estos documentos, estas notas técnicas que permiten como profesional instruirte más y se como...el no el juez sino que la persona que tiene más conocimiento sobre el tema de la niñez o sobre los niños, niñas y adolescentes o sobre los procesos de intervención”</p> <p>E2: “Así que yo creo que, como trabajador social, en mi caso, es que soy un agente operativo de cambio. Soy una persona en que, aunque vea el cambio más mínimo, en este caso en un niño o en la familia de ellos, como que me alegro mucho. De</p> |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | | <p>hecho, hace unos días atrás, llegó una mamá de uno de mis usuarios y llegó a regalarme un peluche. Del cual yo le dije que igual le agradecía mucho, pero que no era necesario. Pero llegó súper agradecida porque yo gestioné, en este caso con Dideco y el programa social, que le regalaran a ella una gift card de alimentación.</p> |
|--|--|--|--|--|--|---|

E3:” Es esencial contar con **conocimientos sólidos en infancia**, incluyendo el **interés superior del niño** y un **enfoque de derechos**. Se debe manejar la **Ley N° 21.430** de garantías y protección integral de la niñez, así como también la **ley de tribunales de familia**, la **legislación educacional**, y otras leyes vinculadas a niños, niñas y adolescentes. Este conocimiento es clave para una coordinación efectiva con la red, especialmente en casos como el uso del **protocolo de Aula Segura** o situaciones de **desescolarización**, donde es necesario proteger los derechos del niño y gestionar acciones con tribunales u otras instituciones. También es útil tener nociones del **Código Penal**, ya que el trabajo requiere abordar diversas situaciones

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | <p>legales que afectan a los NNA.”</p> <p>E4: “Principalmente las habilidades formativas si bien, el conocimiento básico en este caso de la etapa de ciclo vital de los NNA y también las habilidades blandas que igual te ayudan muchísimo a llevar la gestión de casos, principalmente la empatía, y considerar otros contextos de grupos familiares que viven ciertas vulneraciones que si bien a lo mejor son provocantes ellos o no.”</p> <p>E5: “Es fundamental contar con habilidades comunicativas, especialmente al trabajar con niños, niñas y adolescentes, ya que es necesario ser cuidadosos en cómo y qué se comunica. También son esenciales las habilidades blandas, ya que permiten generar vínculos de confianza con los NNA. Además, se destaca la ética profesional como una habilidad clave, por el resguardo y la confidencialidad de los casos y de los grupos familiares. Finalmente, dentro del rol del trabajador social, son relevantes las habilidades investigativas, ya que se requiere un trabajo</p> |
|--|--|--|--|--|--|--|

profundo con las familias en el contexto de la OLN.”

Pregunta 2

E1:”Hay casos que sí se ve un cambio, en el sentido de que ella(gestora) ha ido socio educando, motivando, trabajando con la familia, ha sabido sobre llegar, entonces creo que la **estrategia** de generar este vínculo cercano con el grupo familiar y de tener como esa reivindicación, se puede decir, en este caso, ha permitido que, por ejemplo, ya tengan este cambio en el tema de, por ejemplo, higiene, de asistencia, entonces igual eso es gratificante”

E2: “Somos trabajadores sociales, ustedes futuras colegas, todos, yo creo que aparte de lo del ámbito social, de hacer las conexiones, en este caso, yo creo que en todo está haciendo mucha falta lo que es el ámbito mental, salud mental. Yo creo que ese es un fuerte que hay que atacar, harto porque hay niños que, siendo realistas y siendo súper sinceros, vienen quebrados. Vienen quebrados por alguna u otra forma y nosotros ahí es donde tenemos que reparar y tener las herramientas necesarias, que muchas veces

nosotros como trabajadores sociales no tenemos. Aunque tratamos, nosotros solamente hacemos los nexos. Por ejemplo, si vemos que un niño, no sé, lo está pasando mal, claro, sí sabemos un poco de psicología, pero no somos expertos en la materia. Pero si vemos que un niño, no sé, por ejemplo, hay que gestionar que en su casa no alcanza para pagar el agua potable, postularlo a un subsidio.”

E3: “La principal contribución desde el rol profesional es velar por el **interés superior del niño**, promoviendo que no se sigan vulnerando sus derechos. Aunque algunas familias aceptan las intervenciones, otras normalizan prácticas dañinas, como la violencia en la crianza. Por eso, el aporte se centra en **visibilizar estas problemáticas**, fomentar el cuestionamiento de prácticas naturalizadas y **reconocer a los niños como sujetos de derechos con voz y voto**, dejando atrás el enfoque adultocentrista”

E4: “El tema de la **resolución de conflictos** se aborda muchísimo ya que muchas veces vienen familias con diferentes

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | <p>problemáticas y uno actúa como mediadora, tener una buena comunicación y llegada con la familia por que no sirve tratar de profesional a usuario (relación asimétrica) de esta forma no tendremos llegada con ellos y también la tolerancia a la frustración ya que uno no puede salvarle el mundo a cada familia”</p> <p>E5:”En la OLN se promueven estrategias lúdicas y participativas para trabajar con niños, niñas y adolescentes, especialmente en actividades territoriales, utilizando juegos para sensibilizar y promover derechos. Se articula con la red local a través de una Mesa de Articulación que diseña un Plan de Acción Anual con estrategias preventivas y promocionales según necesidades detectadas. Además, se potencia la participación de los NNA mediante el Consejo Consultivo, donde ellos identifican problemáticas desde su propia mirada y participan activamente con autoridades comunales, promoviendo su derecho a ser escuchados.”</p> <p>Pregunta 3</p> |
|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | <p>E1:"Nos hemos ido organizando súper bien, porque, por ejemplo, hasta el momento estamos con la coordinación. Después van los gestores, ya sean territoriales, que tenemos a la Camí solamente, y los 3 gestores de casos. Entonces, yo creo que el organigrama ha funcionado súper bien."</p> <p>E2: "Creo también que es fundamental aquí mencionar que la administrativa igual ha tomado como una labor fundamental, importante dentro de la OLN. Porque en realidad cada vez que nosotros queremos hacer una cita para una entrevista, ya sea para una visita domiciliaria, contamos con ella y que ella tenga prácticamente todo al día en eso, en la plataforma, creando Excel, todo. En realidad, nos simplifica bastante la vida acá dentro de la oficina local de la niñez" (Focus Group)</p> <p>E3:"La organización depende mucho del caso, pero generalmente el proceso parte con el contacto telefónico a la familia, luego se realiza la visita domiciliaria y se va recabando la información necesaria. En cuanto a la organización interna, tenemos un Drive</p> |
|--|--|--|--|--|--|--|

compartido donde se anotan los horarios de uso de la oficina para evitar cruces de reuniones, lo que es gestionado por Berenice, nuestra administrativa. También contamos con **cartas de citación** que nos permiten llevar un registro de asistencia y adherencia de las familias, lo cual es importante en caso de tener que justificar ante el tribunal. Un punto débil es que contamos con **un solo teléfono con WhatsApp**, lo que genera confusión cuando una familia tiene más de un hijo ingresado y cada uno es atendido por un profesional distinto. La mamá, por ejemplo, puede no saber con quién está hablando si todos usan el mismo número. Eso ha sido una dificultad. Sin embargo, en general, la organización ha ido funcionando bien y estamos **en un proceso de adaptación**, ya que antes el trabajo recaía solo en mí y ahora que somos más personas, estamos **reorganizando la dinámica de trabajo**”

E4: El análisis de caso también sirve (Focus group)

E5:” El equipo de trabajo mantiene una relación funcional, aunque con

| | | | | | | | |
|--|-------------------------|---|--|---------------------|--|---|--|
| | | | | | | | diferencias de opinión propias de cualquier grupo humano. Se realizan reuniones periódicas, idealmente mensuales, donde se revisan los casos más críticos desde una mirada colaborativa. En estas instancias, se busca retroalimentación del equipo respecto a las acciones tomadas por los gestores de caso, identificando posibles mejoras o articulaciones pendientes. Este trabajo conjunto permite fortalecer la intervención y mejorar la atención hacia los NNA y sus familias. ” |
| | Avances en intervención | Resultados y cambios positivos observados | Restitución de derechos Mejora en vínculo con NNA y familias | Enfoque de derechos | Entrevista semiestructurada/ Grupo focal | <p>1.¿Qué resultados han visto en sus intervenciones?</p> <p>2.¿Cómo evalúan el impacto en los NNA y sus familias?</p> <p>3.¿Qué avances han tenido como equipo en el último año?</p> | <p>Pregunta 1</p> <p>E1: “Como coordinadora. El rol que cumple va más allá del tema de la supervisión, de los casos que llevan los profesionales, del tema que ellos comparten conmigo, como el análisis de casos que van realizando, el tema de los resultados del diagnóstico psicosocial, que son constantes para después evaluar el nivel de intervención que ellos van a seguir. Entonces, va más allá del tema de la supervisión, de apoyar, entregar como cierta orientación, se puede decir. Pero eso más que nada, porque al final el</p> |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | | <p>tema de los casos son los que toman lo llevan los gestores. Ellos hacen la gestión de casos, el análisis, la intervención, las derivaciones”</p> <p>E2: “En lo personal, he tenido buena adherencia con el 90% de los usuarios. A veces me involucro desde el factor humano, incluso he dado mi número personal en casos complejos, aunque sé que no está bien éticamente. Tengo un caso difícil de una niña en la UCI, me he comunicado con la mamá, pero es complicado porque uno no puede ayudar como quisiera. Aun así, la recepción ha sido buena y el equipo técnico ha sido eficaz desde mi punto de vista”</p> <p>Claro, en relación con lo que dijo mi colega, claro en realidad muchas veces como que uno, esto es así, cada vez más es como a pasito de caracol, ¿ya? A pasito de caracol, que de repente vamos lento, de repente igual retrocedemos, no sé, tres pasos y avanzamos uno. (Focus Group)</p> <p>E3: De todo, adherencia, no adherencia, cambios favorables, disminuyen los factores de riesgo. En otras situaciones igual la intervención no se va</p> |
|--|--|--|--|--|--|---|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | <p>dando cuenta, que no es en sí por la intervención, pero la no adherencia genera que a veces las personas sigan cometiendo la misma vulneración hacia los niños, no problematicen, entonces como variable. (Focus Group)</p> <p>E4: Entonces, si bien presentan como una adherencia, igual es como cierta resistencia en cuanto a los procedimientos o desinformación en realidad de lo que puede ocurrir. (Focus Group)</p> <p>E5: “Hemos visto avances, pero también retrocesos. Por ejemplo, tenía un caso de deserción escolar donde la adolescente ingresó a la nocturna y todo iba súper bien, incluso la relación con la madre estaba mejorando. Pero después ocurrieron hechos de violencia que llegaron al tribunal, hubo consumo de alcohol siendo menor de edad y ahora está por otra causal. Entonces, los casos pueden ir bien, pero también retroceder. Lo importante es seguir apoyando y educando a la familia para que puedan ser más funcionales”</p> <p>Pregunta 2</p> |
|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | | <p>E1:”Sabes que de primera eran como, ya, bien, otro programa, ya, o sea, hacer seguimiento, entonces era como, con lo que se encontraban, yo creo que todos los profesionales eran como, chuta, voy a estar dos años más en otros programas, pero una vez que conocen como el objetivo de la oficina, conocen también el tema de los lineamientos, yo creo que ahora ya es más satisfactorio, en el sentido de que nosotros, igual como OLN, se solicitó a los programas donde egresan del servicio, que informaran de que nosotros íbamos a estar y que íbamos a estar realizando este seguimiento, para que obviamente ver si en este caso se cumplieron los objetivos, ver que todo fluya, y que no hayan nuevas vulneraciones derechos”</p> <p>E2:”Al comienzo fue complejo porque muchas personas no sabían del cambio de profesional y reaccionaron mal. Me cortaban el teléfono, no querían hablar. Pero decidí ir a sus domicilios, conversar frente a frente, explicarme y buscar cómo trabajar. Con el tiempo, las personas fueron cediendo y ahora, con el 90% de los usuarios,</p> |
|--|--|--|--|--|--|---|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | | <p>vamos viento en popa. Algunos son más reacios, por condiciones más complejas como drogodependencias, pero incluso ellos, en sus momentos de lucidez, muestran interés y aportan en el seguimiento”</p> <p>E3: “En sí es cómo lo mismo, se supone que debería ser siempre favorable, pero igual en el transcurso uno a veces ve que no. Siempre la gestión es que uno intenta hacer es que sea favorable el niño, el grupo familiar, pero lamentablemente no en todos los casos. Uno siempre intenta evitar que los casos se judicialicen, que sea la última instancia, pero hay casos que tienen que ocurrir para el bienestar del niño” (Focus Group)</p> <p>E4: Se supone que debe ser favorable en realidad, porque como dijo acá, está enfocado en el tema de los niños, niñas y adolescentes en realidad. Pero muchas veces la percepción de la familia, la malinterpreta, tienen una percepción negativa de lo que es la oficina local de la niñez y en sí los programas. (Focus Group)</p> <p>E5: “Cuesta mucho el tema de la adherencia, se</p> |
|--|--|--|--|--|--|---|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | | <p>dificulta bastante. Las familias dicen: “Señorita, vamos de programa en programa, otra vez”. Entonces uno entra como profesional a hacer entender a la familia lo beneficioso que puede ser esto para ellos. La relación entre OLN y el usuario no es mala, pero cuesta al inicio generar el vínculo. La mayoría tiende a tener una adherencia más bien positiva, aunque se entiende que para ellos puede ser agotador estar en tantos programas”</p> <p>Pregunta 3</p> <p>E1:”La protección administrativa es parte de la OLN, es la facultad que tenemos como cualquier tribunal de familia como un caso judicializado nosotros tenemos la protección administrativa, entonces yo creo que ese ha sido el gran avance que hemos tenido el último año de contar con esta herramienta de que nosotros al igual que el tribunal de familia podemos llevar estas causas ya, si bien no de una manera judicial pero si de una manera administrativa que nos permite también llamarle la atención al familiar cuando se está vulnerando los derechos</p> |
|--|--|--|--|--|--|---|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | <p>o de decir lo están haciendo mal”</p> <p>E2:” La mejora para la intervención por ejemplo es que cada vez se está actualizando más la plataforma que utilizamos nosotros. Nosotros utilizamos una plataforma que se llama GSL. Al comienzo la plataforma siendo sincera era malísima. Desde el momento que llegué yo no sé, la plataforma por ejemplo había causas por ejemplo judiciales que nosotros no podíamos revisar. Estaba desactualizada muchas cosas con información de los niños y sus familias. En cambio, ahora se ha ido actualizando, ahora uno puede agregar bitácoras sin necesidad de abrir un plan de acción. Últimamente tenías que, para consultar por ejemplo información no sé, yo tenía que abrir sí o sí un plan de acción que iba a realizar algo. En cambio, ahora se puede realizar como consulta. Ahora el software se ha actualizado un poco más también, no se pega tanto”.</p> <p>E3:” Algunos casos sí muestran cambios, en otros no, porque uno va viendo que hay resistencia. Ahí se debe judicializar y ya no se</p> |
|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | | <p>sabe si hay cambio o no, porque el caso lo toma el tribunal. Pero en los casos que uno va viendo, sí se notan avances. Por ejemplo, cuando el establecimiento informa inasistencia grave, una niña en transición con higiene inadecuada, uno empieza a trabajar con la familia y el adolescente. Se aborda su etapa de transición, se intenta cambiar el lenguaje familiar, como usar su nombre social en vez del nombre que le pusieron al nacer. Ese tipo de cambios modifican la dinámica familiar. Si constantemente le llaman por un nombre o pronombre con el que no se identifica, su estado de ánimo baja, puede presentar sintomatología. Pero si el discurso cambia y se usa su nombre social, se siente parte, comprendido, mejora su higiene, quiere asistir a clases, y fortalece el vínculo familiar, dejando de sentirse juzgado o aislado por su forma de ser”</p> <p>E4:</p> <p>E5:” En la mayoría de los casos realizó el monitoreo número dos de egresados. A veces hay avances, pero también pueden haber</p> |
|--|--|--|--|--|--|---|

| | | | | | | | |
|--|---------------------------------|--|---|-------------------------------|---|--|---|
| | | | | | | | <p>retrocesos. Por ejemplo, una adolescente ingresó por deserción escolar, comenzó a estudiar en un colegio nocturno y todo iba bien, incluso mejoró la relación con su madre. Sin embargo, surgió un hecho de violencia que llegó al tribunal, y ahora el caso sigue por una nueva causal relacionada con el vínculo familiar y el consumo de alcohol. Esto muestra que, aunque se avance, pueden surgir nuevas problemáticas. Lo importante es seguir apoyando y entregando herramientas a las familias para que funcionen mejor”</p> |
| <p>Identificar los nudos críticos y dificultades de la intervención psicosocial efectiva.</p> | <p>Obstáculos estructurales</p> | <p>Condiciones materiales y de gestión</p> | <p>Recursos limitados Sobrecarga laboral Falta de redes</p> | <p>Trabajo Social Crítico</p> | <p>Entrevista semiestructurada/ Grupo focal</p> | <p>1.¿Qué condiciones institucionales dificultan su trabajo? 2.¿Cómo afecta la carga de trabajo a la intervención? 3.¿Qué limitaciones enfrentan en la articulación con otras instituciones?</p> | <p>Pregunta 1 E1:”Yo creo que todo. Porque, por ejemplo, los recursos, los casos son muchos y los recursos son pocos. Y ya en el tema de la infraestructura, nos gustaría, por ejemplo, tener una dependencia. Tenemos solamente nosotros, ¿verdad? Porque tú hiciste acá la práctica y tú ves que, no sé, llega un usuario y acá la ve y dice ¡Ah, tú viste! ¡La que salió! ¿Qué pasó?” E2:”No tenemos un espacio propio como oficina. Igual es complejo que muchas veces de repente llega gente, usuarios, a trabajar con</p> |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | <p>nosotros, pero la biblioteca está llena. Y mucha gente está ahí, y mucha gente se conoce, Yumbel es muy pequeño. En realidad, la gente se siente incómoda. Y no tener un espacio solamente para ellas se siente incómoda. Y eso igual muchas veces nos dificulta a nosotros nuestro trabajo”.</p> <p>E3:”Nosotros somos tres gestores de caso, una gestora territorial, una coordinadora y un administrativo. Solo yo hago la intervención directa. Cuando llega una persona nueva, se debe hacer una entrevista en un lugar privado e idóneo, pero como solo tenemos una oficina y a veces está ocupada, tengo que interrumpir a mis compañeras para atender, y si llegan más personas, no hay dónde atenderlas porque faltan espacios. Idealmente harían falta dos o tres oficinas más solo para intervenciones. Además, el lugar donde estamos no es el más adecuado; esta sala era de otra persona y no es un espacio propio.</p> <p>La infraestructura no es adecuada, porque cuando llega una familia a OLN, al ser todo muy pequeño y conocido, se genera un estigma de que es un</p> |
|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | <p>caso de vulneración de derechos, y eso no debería pasar.</p> <p>En cuanto a profesionales, el equipo es pequeño. Para casos territoriales, solo tenemos a una gestora territorial que debe cubrir muchas redes y gestionar con anticipación, porque las solicitudes a otros programas deben hacerse con meses de anticipación, ya que hay más equipos que compiten por los mismos recursos. Por eso, tener buenas redes es fundamental para priorizar las solicitudes y así poder organizar actividades con lo que se necesita, aunque parezca algo simple como una pantalla o un toldo.”</p> <p>E4: “Principalmente la infraestructura ya que tenemos una sala de intervención y dependemos de la municipalidad entonces debemos turnarnos para intervenir, lo otro es la movilización ya que tenemos que pedir un auto prestado para visitas domiciliarias lejanas las dependencias, por lo que en caso de emergencia no tenemos cómo llegar a un lugar al segundo que pase algún incidente.”</p> <p>E5:”Estoy en la OLN desde sus inicios. La OLN se instaló en municipios</p> |
|--|--|--|--|--|--|--|

cerrando las OPD, pero acá en Yumbel hemos vivido mucho hacinamiento y cambios de espacio. Ahora estamos en la biblioteca, un lugar público que no es ideal, ya que OLN debería tener un espacio exclusivo para proteger a los usuarios. Se espera mudarnos pronto a instalaciones que deben ser remodeladas.

El principal problema es la falta de recursos económicos y profesionales. Contamos con tres gestores de caso, pero no son suficientes para la gran cantidad de casos. La infraestructura no es adecuada, y aunque hubo aumentos en financiamiento, aún falta personal. En lo territorial, yo trabajo sola, con algo de ayuda de la coordinadora y gestores que apoyan en actividades masivas, pero no es suficiente.

Por eso pedimos estudiantes en práctica, quienes aportan nuevas ideas y apoyo valioso. En resumen, los principales desafíos son la infraestructura y la falta de recursos”

Pregunta 2

E1: “Mira, todos, desde la coordinación hasta los gestores de casos y territoriales, tenemos una

carga, yo creo que bastante compleja. Ya, carga tanto de trabajo como emocional. En el sentido de que los gestores tienen muchos casos. Nosotros no trabajamos con plazas, sino que trabajamos con los casos que van llegando y se van asignando. Eso es en gestión de casos, en el tema territorial también tenemos una gestora territorial y son muchas las acciones de promoción que se tienen que realizar, porque esto no solamente es intervención, ver cuándo ya la vulneración está o el factor de riesgo está, sino que nosotros como OLN estamos llamados a prevenir.”

E2: “A mí no me suman más trabajo del que ya tengo. Y, a medida que van llegando casos, se van distribuyendo entre los tres gestores que somos. Llegó una nueva hace poco y ahí se van dividiendo. Ahora, por ejemplo, a mí no me ha llegado este último tiempo, o sea, aproximadamente un mes. Sí, el mes de mayo me llegó la última usuaria. Y ahora le están enviando usuarios a la chica nueva. Y eso es porque están distribuyendo de mejor

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | <p>forma para que esté más equitativa, para que no estemos uno tomando muchos, otro tomando menos, y así.”</p> <p>E3:” Considero que la gestora territorial, puede verse más colapsada en ciertos momentos porque ella está sola y tiene que gestionar todo. Si no tiene una estudiante en práctica, carga con todo, y aunque uno intenta ayudarla en lo que puede, como en actividades donde hay que pintar carita, eso detiene las gestiones con los casos, pero es necesario apoyarla. Ella no solo hace la actividad, sino que también se encarga de todas las solicitudes y gestiones detrás de cada evento.”</p> <p>Nosotros, según el caso, tenemos distintas cargas. En casos de intermediación, que son más leves, uno orienta a la familia para que sea agente activo, y aunque requiere tiempo, no es tan intenso. Pero en casos de protección administrativa, que son más graves, uno está constantemente gestionando: hablando con tribunal, con encargados de convivencia, revisando informes del DC, derivando a programas</p> |
|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | | <p>del servicio, y enviando documentos al tribunal si la situación cambia. En esos meses la carga es mucha, porque estás pensando en varios casos a la vez y hay que priorizar sin dejar ninguno atrás.</p> <p>El tiempo es un factor que afecta mucho, porque todo requiere dedicación. Por ejemplo, si te llega una denuncia de maltrato, tienes que hacer una denuncia en 24 horas. Por eso, la carga y el tiempo influyen bastante y siempre está presente ese desafío”</p> <p>E4: “A veces hay cosas que te dejan pensando todo el día en eso, a veces son los casos complejos que tu quieres buscarle solución pero debes desconectarte y hacer planes diferentes ya que no puedes quedarte pensando todo tu día de descanso para el lunes volver a lo mismo”</p> <p>E5:”La carga de trabajo es mucha, y no hablo solo de mí, sino de todo el equipo, desde la coordinadora hacia abajo. Cuando empezamos en OLN éramos solo dos, después tres por más de un año, y la carga era enorme para tan pocos profesionales. Todos hacíamos un poco de todo, porque no había</p> |
|--|--|--|--|--|--|---|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | | <p>recursos ni infraestructura suficientes. La atención de casos fue creciendo y no era que solo un gestor se dedicara exclusivamente a eso, sino que todos interveníamos en varias áreas.</p> <p>Hoy la carga se ha distribuido mejor porque somos más profesionales, pero igual sigue siendo mucha, porque además de los casos antiguos, siguen llegando nuevos. Hablo de más de 80 casos que llevamos. A diferencia de otros programas que tienen plazas limitadas, OLN atiende todo lo que llega, sin dejar usuarios en lista de espera, y se debe dar la misma calidad a todos.</p> <p>Tratamos de distribuir la carga para no sobrecargarnos fuera del horario laboral, manteniendo todo dentro de la jornada de oficina, ya que tampoco tenemos vacaciones reales, solo días de devolución que no siempre podemos usar porque no hay personal para reemplazarnos. Por eso nos turnamos para cubrir a quienes están más agotadas y permitirles descansar para luego volver a la labor”</p> <p>Pregunta 3</p> |
|--|--|--|--|--|--|---|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | | <p>E1: “Yo creo que lo que falta, que si bien existe una ley 21.430 que nos da facultades a nosotros, te voy a poner un ejemplo. Yo la otra vez con una capacitación en la Seremi, ya donde nosotros dentro de las facultades podemos instruir matrícula, asignar una matrícula en un colegio, ¿ya?, pero la otra vez yo fui a una reunión a la Seremi y estaba la Seremi de educación, ya. Y nos decían que sí, nosotros tenemos la facultad de instruir matrícula, pero ¿sabes cuánto se demora? Ocho meses.”</p> <p>E2: “Yo creo que no todos tienen la disposición o no todos tienen el mismo interés de resolver o de apoyar ciertas cosas, yo creo que va mucho en eso, ya porque uno tiene la intención de querer hacer algo, pero si la otra persona, la otra institución, el otro programa, la otra parte de la red no quiere y no está motivado”</p> <p>E3: “Igual el tema de la red puede pasar de los recursos, porque a veces tampoco las redes cuentan con los recursos, va a ser sobre cupo, a veces los hospitales que sabemos que están colapsados, igual es difícil, el otro profesional tampoco tiene que estar</p> |
|--|--|--|--|--|--|---|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | | <p>hasta las 8 de la tarde atendiendo si no está en su contrato, entonces eso es fundamental, que pongan más recursos capaz en las redes para poder gestionar de mejor manera, porque todos quieren gestionar, pero no están los recursos para gestionar a tal nivel, entonces es imposible”. (focus group)</p> <p>E4: “El establecimiento educacional trabaja sus tiempos, imagínate que ahora es muy difícil coordinar con ellos porque están cerrando el semestre, entonces solicitar información no es inmediata, hay que esperar, es todo acuerdo a la disposición que usted guste, salud igual cuesta mucho, en el tema de solicitar una coordinación o solicitar una hora de atención de salud mental, porque igual priorizan otras atenciones”</p> <p>E5: “La disposición, al momento de articular con la red, si bien hay redes que son muy accesibles de poder colaborar con ellos en el tema del territorio, en el tema de la promoción de derechos y todo, si pasa que en otras instituciones y sobre todo acá en temas de autoridad, se dificulta bastante como que las niñeces sean valoradas y</p> |
|--|--|--|--|--|--|---|

| | | | | | | | |
|--|--------------------------|---|--|--|---|---|---|
| | | | | | | | se les tome el peso que realmente tienen, se trabaja en el consejo consultivo con que los niños, niñas y adolescentes tienen una voz y esa voz se debe escuchar, como es fundamental uno de sus derechos, pero también cuesta mucho esa sensibilización por parte como de las autoridades y de ahí hacia abajo”(focus group) |
| | Obstáculos metodológicos | Dificultades en la práctica profesional | Tensión entre teoría y realidad Casos complejos Falta de lineamientos claros | Trabajo Social Crítico/ Enfoque de Derechos | Entrevista semiestructurada/ Grupo focal | <p>1. ¿Qué brechas existen entre lo que plantea la teoría y lo que pueden hacer en la práctica?</p> <p>2. ¿Cómo abordan casos especialmente complejos?</p> <p>3. ¿Qué apoyo metodológico creen que les falta?</p> | <p>Pregunta 1</p> <p>E1: “Por ejemplo también se crean leyes, leyes que no conversan entre sí, porque al final la ley la lleva un ministerio, pero los ministerios no conversan entre sí porque se genera esta ley, y lo hemos visto nosotros, tenemos como OLN ciertas facultad tema” (ro esas facultades las tenemos en la ley, pero al momento de ponerlas en práctica no podemos, no lo permite, entonces como por ejemplo no podemos solicitar a salud, o sea tenemos la atribución de exigir como información de la red, que nos envíen los reportes o cierta información, pero por ejemplo de salud no podemos solicitar como la ficha clínica, no podemos solicitar el tema de salud porque los protege una ley, claro,</p> |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | | <p>entonces eso igual va limitando el tema”(Focus Group)</p> <p>E2:” Creo que los plazos también. Los plazos, los plazos creo que son muy largos. Son muy largos para intervención. Si bien depende también de uno que, por ejemplo, durante 6 o 8 meses yo tengo que hacer 4 monitoreos. Pero si fuera cada 15 días, en 3 meses ya sería, no sé, en 8 meses ya tendría 16. Igual es una gran diferencia. O sea, son 12 más. Yo creo que en este caso los plazos sería algo que yo en lo personal cambiaría, ingresaría un jurídico, ingresaría más profesionales para trabajar en grupos y modificaría los tiempos para lograr un cambio real”</p> <p>E3: “La teoría sale muy bonita toda la ley, pero al final del momento no se puede llevar a cabo porque hay otras leyes y uno tampoco puede pasar por sobre ellas. El tema de como libre ingreso, ni quien lo va a llegar en un momento que vamos a estar colapsados, que se supone que uno tiene plazos de ingresar, plazos para intervenir, plazos para todo, pero llega en un momento que va a haber tantos ingresos de personas que va a ser</p> |
|--|--|--|--|--|--|---|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | | <p>difícil, no es que uno no quiera, sino que se complica porque se van juntando los casos, van llegando casos de mayor gravedad” (Focus Group)</p> <p>E4: Bucha, si bien te dicen que el tema es el bienestar superior del niño, igual hay que lidiar con él, por decirlo así, si lo ves como sistémicamente, no es una mirada individual, porque si bien tú tienes a un niño, el niño no está inserto solo, tiene una familia, está con las redes, muchas veces por ejemplo hay factores de riesgo que no son vulneraciones, por ejemplo la pobreza, o por ejemplo que la mamá no trabaje en realidad, que ella no depende de cierta, de solamente de ella en realidad.</p> <p>E5:</p> <p>Pregunta 2</p> <p>E1: “Lo importante es que acá el profesional sepa la gravedad de los casos y que sepa identificar a qué tipo de procedimiento o a qué tipo de sede va, si va a la sede administrativa que somos nosotros o a la sede judicial, que eso es importantísimo, porque si no sabemos identificar eso, eso ya es como algo que ya escapa de las manos, en el sentido de que no se estaría abordando bien un caso”. (Focus Group)</p> |
|--|--|--|--|--|--|---|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | | <p>E2: “Claro todos los casos más graves, en este caso como de connotación sexual, por ejemplo, o de connotación pública, tienen otro concepto que es un judicial, en realidad es judicial, así que en realidad lo que dicen ella más que nada. (Focus group)</p> <p>E3: Bueno, si es muy grave pasa a sede judicial, porque si es muy grave, o sea casos, por ejemplo, no se ameriten ingresar a residencia, esos casos para uno son grave, a mí por lo menos no me han llegado como agresiones sexuales, se pide la judicialización del caso o se pide que se apercibe la justa responsabilidad</p> <p>E4: “A mí no me ha tocado ningún caso tan complejo hasta el momento pero siempre nos reunimos como equipo de trabajo a conversar de esto y así tener una visión acerca de las cosas que uno no ve de esa forma, lo otro es pedirle ayuda a nuestra coordinadora y así ella nos ayuda con los pasos a seguir acerca del caso.”</p> <p>E5:” A mí no me ha pasado algo así, entonces no tendría cómo responder directamente, pero sí recuerdo un caso donde en una visita domiciliaria diaria el profesional o progenitor</p> |
|--|--|--|--|--|--|---|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | <p>no recibió bien nuestra presencia, por lo que tuvimos que salir inmediatamente para resguardar nuestra integridad física. Fue un choque emocional porque uno no espera vivir eso en un domicilio personal, pero es parte del funcionamiento de la OLN y sabemos que estamos expuestos a estas situaciones. Lo importante es actuar rápido, explicar lo que se puede, y si no hay escucha ni atención, es mejor retirarse y buscar otras formas de actuar para no correr riesgos personales”</p> <p>Pregunta 3</p> <p>E1: “Entonces, yo creo que aquí falta mucho el tema de que se creó una ley, pero se creó una ley sin conversar con los demás, con los demás ministerios, con las demás subsecretarías. Entonces, igual ya tiene esta facultad, pero al final no es mucho lo que se puede hacer. Entonces, yo creo que falta darle más sustento a la ley, que se converse más entre ministerios.”</p> <p>E2: “Mira, yo creo que lo mejor que deberíamos hacer es que existieran duplas. Creo que debería, desde mi punto de vista, trabajar un asistente, un trabajador social y un psicólogo. Y si se pudiera</p> |
|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | | <p>gestionar, desde mi punto de vista, alguien que sepa de leyes.”</p> <p>E3: “El tema de recursos, porque en si la OLN nosotros tenemos para ingresar, o sea, podemos ingresar abogado a la oficina, pero eso depende de los recursos que ingrese porque quedarían dos gestores menos, pero va a haber un abogado. Pero los que van a intervenir a los niños van a ser los gestores, entonces va a colapsar el otro lado. A veces gestionar con la corporación o lo mismo de las capacitaciones.”</p> <p>E4: “Si bien uno no sé si a ustedes por ejemplo en trabajo social les pasan derecho, pero nosotros en psicología no, entonces por ejemplo leerte la ley 21.430, a veces hay términos que uno no entiende, entonces estas capacitaciones son las que te enseñan como desde un lenguaje técnico”</p> <p>E5: “Capacitaciones, ya que cuando hacen lo bueno es que son variadas, pues no es como que se centra específicamente en un tema, sino que es como de todo, o sea, tenemos interés superior de niños, tenemos judicial, tenemos incluso hasta</p> |
|--|--|--|--|--|--|---|

| | | | | | | | |
|---|---|------------------------------|---|---------------------------------|---|--|--|
| | | | | | | | como ser la plataforma de poder judicial” |
| Reconocer cómo se aplican los principios del interés superior del niño y la participación. | Principio del Interés superior del niño | Enfoque protector e integral | Evaluación de necesidades Prioridad en decisiones Protección frente a daños | Enfoque de derecho (Ley 21.430) | Entrevista semiestructurada/grupo focal | <p>1. ¿Cómo aplican el principio del interés superior del niño en sus decisiones?</p> <p>2. ¿Qué criterios usan para priorizar las necesidades del niño/a?</p> <p>3.¿Cómo equilibran protección con autonomía?</p> | <p>Pregunta 1</p> <p>E1: Siempre velar por el interés superior del niño que no les afecte nada, buscar su...escucharlos ver que en este caso que sea lo mejor para ellos dependiendo de su grado de madurez también porque sabemos que un niño de 2 años no te va decir muchas cosas y ahí entra todo el tema de ver que es lo mejor y separar aquí no importa lo que piense el papá, no importa lo que piense la mamá, sino que lo que importa es velar por que ese niño esté en un lugar seguro, confortable que se sienta eh...seguro y que no venga un tercero a vulnerar su derecho.</p> <p>E2:” Creo que el interés superior del niño, lo es todo, en realidad. Lo es todo. Del hecho de trabajar en mi infancia te vas dando cuenta que muchas veces hay cosas tan mínimas que uno como padre no se da cuenta y que a un niño le afecta tanto. En realidad, yo lo veo como un niño, es como una esponja. ¿Ya? Un niño es una esponjita, se da cuenta de todo. Pero no saben expresarse. Van a expresarse siempre, ya sea mediante haciendo desorden, por ejemplo, rompiendo cosas,</p> |

llorando, gritando, agrediendo a otro niño, no sé, mordiendo cosas así”.

E3:”Lo primordial es poner en el centro al niño, porque yo trabajo para ellos. Aunque todos deberían ser coherentes, lamentablemente no todos lo saben. Cuando está en riesgo la vida de alguien que depende de su agresor, tienes que priorizarlo sí o sí. Para mí eso es fundamental. Siempre priorizo el interés superior del niño, pero también el bienestar de su entorno. Por ejemplo, si el niño no es víctima directa de violencia intrafamiliar, pero la mamá sí, eso afecta el bienestar del niño, y hay que priorizar acciones como órdenes de alejamiento para quien ejerce violencia hacia la madre. Es importante no solo tener la mirada en los derechos del niño, sino también en el sistema que influye en él para asegurar un adecuado interés superior”

E4: “Hace poco tuvimos una capacitación de cómo es el procedimiento para determinar el interés superior del niño, entonces igual es importante tener una visión integral de por qué, por ejemplo, de por qué ingresa la OLN, cuál es el

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | <p>factor de riesgo o la vulneración de derechos que se está llevando a cabo, pero igual es como a veces importa la opinión del niño, pero no es lo que desea. Tú tienes que resguardar integralmente su bienestar, por decirlo así, y ahí hay que aplicar acciones, por ejemplo, de orden de alejamiento, que no se pueda mantener un contacto, explicarle al niño porque si bien no tiene la edad suficiente de comprender ciertos términos como nosotros los adultos”</p> <p>E5:”Me ha tocado batallar con el tema del interés superior del niño, por lo menos en un caso donde la madre quería una cosa y la adolescente otra. Presenté ambas posturas y estuve 100% de acuerdo con la adolescente, porque era su seguridad, salud mental e interés, es decir, su bienestar. Se hizo entrar en razón a la madre, la adulta responsable, para que entendiera que la opción de la adolescente era la mejor para el bienestar familiar. La madre tenía una mirada más centrada en ella misma que en el bienestar de su hija. Por suerte, se logró un acuerdo familiar y se priorizó el interés superior del niño, que es una de nuestras</p> |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | | | <p>principales preocupaciones”</p> <p>Pregunta 2</p> <p>E1: “La atención es universal. No existen plazas. Entonces todos los niños que ingresan, ya sea por conectar con la oferta, por psicoeducar, socio educar, siempre van a ingresar. No van a quedar como en una lista de espera que antiguamente lo hacían las OPD. Ellos actuaban con plazas. Nosotros no” (Focus group)</p> <p>E2: “Fui buscando soluciones, pero sí me costó mucho en lo profesional poder tener esa mirada clínica profesional.”</p> <p>E3:</p> <p>E4: “Determinar como una visión integral en el contexto en que está inserto el niño, cómo son sus vínculos con otros y cómo está él también y determinar bien el interés superior del niño”</p> <p>E5:</p> <p>Pregunta 3</p> <p>E1: “Muchos niños han generado este vínculo, esta cercanía con los gestores, les han dicho cosas que no les han dicho a nadie, entonces eso permite ver más allá, si tú vas al niño y generas este vínculo de confianza, el niño te puede revelar mucho más...”</p> <p>E2: “Muchas personas han llegado acá, ‘oh, me</p> |
|--|--|--|--|--|--|--|---|

llamaron de la Oficina Local de la Niñez, tengo miedo de que me quiten mis hijos.' Es como, no, en realidad nosotros somos lo contrario."

"Ellos son nuestro principal fuerte [...] ellos también opinan. Ellos tienen voz y voto para nosotros."

E3: Una cosa es el derecho a ser oído y otra es que lo lleven a cabo. Porque todos los niños te pueden decir no es que yo tengo derechos a ser oído, sí, yo te voy a oír, pero si tú me dices que quieres vivir con tu progenitor que es la persona que abusa de ti, no lo voy a permitir. Entonces ahí uno pone una balanza de qué es lo primordial, entonces para que no se confunda que a veces cuando dicen ah ya los niños tienen que hablar y se tiene que llevar todo a cabo, no, uno lo tiene que escuchar pero que se lleve a cabo, no siempre va a ser así.

(Focus Group)

E4: Es que tienes que pensar que los niños tienen derecho a ser oído Sí. Depende mucho de la autonomía, porque no vas a hablar con un niño de 3 años como un niño de 12 años. Entonces, por ejemplo, adaptas esa modalidad. Por ejemplo, si el niño no se puede expresar a través de un

| | | | | | | | |
|----------------------|-------------------------------|--|--|---|---|---|---|
| | | | | | | | dibujo, a través del juego, y visibilizar cómo él ve su realidad, porque muchas veces, por ejemplo, a través de juegos te revelan situaciones de abusos sexuales, entonces es como... (Focus Group) E5: |
| Participación de NNA | Inclusión de voces infantiles | Escucha activa Adaptación de lenguaje Participación en el plan de intervención | Enfoque de derechos/ Teoría Ecológica | Entrevista semiestructurada/ Grupo focal | 1. ¿De qué forma los NNA participan en el proceso de intervención? 2. ¿Cómo adaptan sus métodos para que se comprendan? 3. ¿Qué barreras hay para una participación efectiva? | Pregunta 1 E1: No y parte del proceso de intervención también, no mirarlo como un ente aparte, sino que son parte del proceso y son por quien se está trabajando, entonces yo siento que eso es fundamental. E2: Cada uno tiene un método para que el niño se sienta a gusto en este caso en el proceso de intervención o de trabajo. Como lo mencionó aquí mi colega, muchas veces son mediante juegos, mediante dibujos, que nos explican mucho. Muchos de los niños, no sé, de repente hacen un dibujo y les expresan en realidad cómo se sienten con la persona que les siente protegida. Hay niños que dibujan ellos solos con su mamá o con su papá o un perro y ellos van buscando la forma de comunicarse de alguna u otra forma, ya sea expresiones, dibujos, ya sea incluso con el juego, incluso hasta como se enojan uno va dándose cuenta de en realidad lo | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | | <p>que le pasa en este caso al niño, pero en realidad siempre buscando la metodología de que él se sienta cómodo. No llegar, así como, no, yo soy, no sé, el adulto y tienes que hacer lo que yo diga, sino que él darle su espacio para que él... (Focus group)</p> <p>E3: Depende, obviamente como dice mi compañera, se pasa el juego, siempre con los vínculos, preguntar qué les gusta, qué no les gusta, a veces los establecimientos educacionales igual uno se adecua porque a veces los jóvenes te dicen no, yo no quiero que vaya al colegio porque no quiero que nadie me vea que estoy en un programa ya visita domiciliaria entonces para igual fortalecer el vínculo que ellos vayan confiando en ti Entonces en el tema de lo territorial, igual las actividades, hacer los partícipes que se han escuchado, como se menciona anteriormente, en el consejo consultivo que se les de un espacio para que se escuchen sus ideas, que se lleven a cabo, entonces igual se sienten parte de la comuna. (Focus Group)</p> <p>E4: Es súper importante el tema de la promoción de los derechos, las actividades que se hacen y que ayudan a fortalecer,</p> |
|--|--|--|--|--|--|---|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | | <p>por ejemplo, al niño o niña, al grupo familiar, entonces participar de ciertas actividades igual ayudan mucho a hacerte conocido en la comunidad con el tema de las redes, explicar a las familias que ya no solamente hay como una sola actividad, se pueden hacer varias actividades, el tema del consejo consultivo, que siento que igual es súper importante, porque igual se toman decisiones que, si bien yo no estoy dentro de ese tema, pero se escucha la voz o la opinión del niño o niña”</p> <p>E5:” Mediante el Consejo Consultivo, donde ellos identifican problemáticas desde su propia mirada y participan activamente con autoridades comunales, promoviendo su derecho a ser escuchados”</p> <p>Pregunta 2</p> <p>E1: Adaptando cada proceso a los niños, porque no con una técnica de intervención o con un proceso va a ser lo mismo que con el otro. Son niños distintos, son universos distintos, entonces, o sea, les puede afectar a los dos el tema de la inasistencia, pero los dos tienen, son realidad distinta, entonces no puedo enfocarme con solo una metodología, no sé, voy a</p> |
|--|--|--|--|--|--|---|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | | <p>trabajar esto para los dos, o voy a ir por esta línea con los dos. No, los niños son totalmente distintos, son mundos distintos, son pensamientos distintos, son personas distintas” (Focus group)</p> <p>E2:” Lo que yo siempre realizo es que cuando son niños, o adolescentes, en este caso, trato de que sea lo más entretenido posible”.</p> <p>E3: “Tener un lenguaje más coloquial, no hablar con tecnicismos, más claro, más cercano, más de la comprensión que de estar cuestionando. Entonces, que ellos se sientan que uno lo entiende, porque el niño se comportó así, ah, comprendo que tú te hayas hecho sentir mal, pero se puede llevar a cabo de otra forma. Busquemos ideas para que esto resulte de una mejor manera. (Focus group)</p> <p>E4: “Principalmente hay que adecuarse de acuerdo a la edad, yo al menos trabajo en el sentido de que si es como un niño menor de diez años, para establecer un vínculo terapéutico, principalmente trabajar con la técnica del juego. Y a, indagar sus intereses, como te digo, y con adolescentes a veces prefieren jugar y a veces no, entonces ahí se va</p> |
|--|--|--|--|--|--|---|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | <p>adecuando, ya sea con una entrevista o realizando ciertas actividades, pero ya no el juego, como los niños”</p> <p>E5:</p> <p>Pregunta 3</p> <p>E1: “ O sea, como el miedo que tiene la gente de que le llegaran a quitarle los hijos (Focus Group)</p> <p>E2:” Muchas veces pueden ser los tiempos. Porque nosotros trabajamos durante la mañana con los niños. Por ejemplo, a la hora de mañana muchos niños están en clases. De lo cual igual se forma un poco complejo muchas veces pedirle permiso al profesor porque ya tiene actividades con sus cursos, en el colegio... Muchos de los niños que están en el consejo con nosotros igual son directivos de su establecimiento. En realidad, siempre tienen que ver más que nada con los tiempos y los horarios que dificultan un poco”.</p> <p>Lo que yo siempre reclamo es que algo cultural de acá, y en vez de la zona, es algo completamente cultural, las personas, Yumbel está estancada. Y va a seguir por mucho tiempo más, por las autoridades, por las personas en sí mismo, quieren seguir estancado,</p> |
|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | <p>siempre con el mismo lema de siempre, Yumbel comuna huasa. Y es por lo mismo, porque la gente se siente cómoda como está, todavía no quieren aprender más, tampoco la, en este caso, no sé, ya las autoridades, tampoco como que se dan el tiempo de ir a los barrios, a los campos, de informar también. Y la promoción que igual hace mi compañera acá, es como fundamental en eso. Pero igual falta mucho más que avanzar, tiene que ser algo globalizado como comuna. Y eso es lo que falta, es una barrera muy grande que hay. (Focus Group)</p> <p>E3:</p> <p>E4: “El tema de que acá no hay como una movilización rápida para trasladarte. Por ejemplo, la mayoría de las actividades se hacen aquí en la plaza de Yumbel, por lo que yo tengo entendido. A veces es muy difícil llegar a otras localidades que son más en zonas rurales. Entonces igual eso como que te dificulta un poco promover el tema de los niños, temas de movilización más que nada o llegar a esos lugares también, viceversa”</p> <p>E5: Para eso es muy importante la promoción, el tema de que también</p> |
|--|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | <p>llegará a los sectores, por ejemplo, activar más las redes si por ejemplo los establecimientos de Yumbel tienen la ventaja de que los establecimientos están arrojados como en todos los sectores de Yumbel. Porque Yumbel tiene más ruralidad que urbanismo, entonces el hecho de que nosotros lleguemos a los colegios y de repente estas actividades, por muy pequeñas que sean, también genera cambios. Porque digamos, por debajo estamos promocionando sus derechos, que a lo mejor ni siquiera tienen idea de lo que es tampoco tienen idea de lo que es una vulneración. Porque a lo mejor ni siquiera se habían dado cuenta que estaban sufriendo una. (Focus Group)</p> |
|--|--|--|--|--|--|--|--|

Codificación explícita

| Extracto de entrevista | Código inicial | Categoría | Tema emergente |
|---|-----------------------------------|---------------------------|---|
| “El tema del manejo de las emociones, la empatía, saber llegar a la persona, pero también hasta un cierto punto, no te puedes involucrar más allá” (E1) | Manejo emocional | Habilidades profesionales | Importancia de la autorregulación personal en la intervención. |
| “También son esenciales las habilidades blandas, la ética profesional como una habilidad clave, por el resguardo y la confidencialidad de los casos y de los grupos familiares, dentro del rol del trabajador social, son relevantes las habilidades investigativas, ya que se requiere un trabajo profundo con las familias en el contexto de la OLN” (E5) | Habilidades blandas profesionales | Competencia profesionales | Integración de habilidades en el proceso de intervención. |
| “Yo creo que, como trabajador social, soy un agente operativo de cambio. Me alegro mucho cuando veo, | Agente de cambio | Rol profesional | Sentido vocacional y reconocimiento del rol. Satisfacción de usuarios mediante |

| | | | |
|--|--|------------------------------|--|
| <p>aunque sea un cambio mínimo en un niño o su familia. Hace unos días, por ejemplo, llegó la mamá de uno de mis usuarios y me regaló un peluche. Le dije que no era necesario, pero vino muy agradecida porque gestioné con DIDECO y el programa social una gift card de alimentación para ella.” (E2)</p> | | | <p>resultados concretos en el proceso de intervención.</p> |
| <p>“Conocimiento el tema de estudio, de que existen estos documentos, estas notas técnicas que permiten como profesional instruirte más [...] el no el juez, sino que la persona que tiene más conocimiento sobre el tema de la niñez o sobre los niños, niñas y adolescentes o sobre los procesos de intervención” (E1)</p> | <p>Formación continua y rol profesional en intervención con NNA.</p> | <p>Formación profesional</p> | <p>Especialización técnica en niñez</p> |
| <p>Es esencial contar con conocimientos sólidos en infancia [...] manejar la Ley N° 21.430 [...] y otras leyes</p> | <p>Conocimiento legal en infancia</p> | <p>Formación profesional</p> | <p>Marco normativo como base de la intervención</p> |

| | | | |
|---|---|-----------------------------|---|
| vinculadas a niños, niñas y adolescentes” (E3) | | | |
| “La estrategia de generar este vínculo cercano con la familia, donde ella (gestora) ha ido socio educando, motivando y trabajando, ha permitido cambios en temas como la higiene y la asistencia; eso es gratificante.” (E1). | Construcción de vínculo y cambio conductual | Estrategias de intervención | Vínculo como motor de cambio |
| “Concuerdo con generar vínculos” | Validación del vínculo como herramienta profesional | Estrategias de intervención | Reconocimiento del vínculo como base de la intervención |
| “Se promueven estrategias lúdicas y participativas, utilizando juegos para sensibilizar y promover derechos” (E5). | Uso de estrategias lúdicas | Estrategias de intervención | Promoción de derechos desde lo lúdico |
| “El aporte se centra en visibilizar estas problemáticas [...] dejando atrás el enfoque adultocentrista” (E3). | Erradicación del enfoque adultocentrista | Enfoque de derechos | Perspectiva centrada en NNA |
| “El tema de la resolución de conflictos se aborda muchísimo ya que muchas veces vienen familias con diferentes | Resolución de conflictos y límites del rol | Habilidades profesionales | Rol de mediador y manejo de frustración |

| | | | |
|---|---|------------------------------------|--|
| <p>problemáticas y uno actúa como mediadora, tener una buena comunicación y llegada con la familia por que no sirve tratar de profesional a usuario (relación asimétrica) de esta forma no tendremos llegada con ellos y también la tolerancia a la frustración ya que uno no puede salvarle el mundo a cada familia” (E4).</p> | | | |
| <p>“Tenemos un Drive compartido [...] gestionado por... nuestra administrativa. También contamos con cartas de citación [...]. Lo que ha sido una dificultad es que contamos con un solo teléfono con WhatsApp.” (E3).</p> | <p>Recursos tecnológicos limitados</p> | <p>Condiciones institucionales</p> | <p>Limitaciones logísticas en la gestión</p> |
| <p>“El equipo mantiene una relación funcional, con diferencias de opinión propias de cualquier grupo humano. Se realizan reuniones periódicas, idealmente mensuales, donde se revisan los casos</p> | <p>Trabajo colaborativo y diálogo profesional</p> | <p>Condiciones institucionales</p> | <p>Coordinación y trabajo en equipo como fortaleza</p> |

| | | | |
|--|---------------------------------------|------------------------------------|--|
| <p>más críticos desde una mirada colaborativa. En estas instancias, se busca retroalimentación del equipo respecto a las acciones tomadas por los gestores de caso, identificando posibles mejoras o articulaciones pendientes. Este trabajo conjunto permite fortalecer la intervención y mejorar la atención hacia los NNA y sus familias.” (E5)</p> | | | |
| <p>“Creo que es fundamental mencionar que la administrativa ha tomado una labor importante dentro de la OLN. Siempre que queremos hacer una cita, ya sea para entrevistas o visitas domiciliarias, contamos con ella. Tiene todo al día en la plataforma y nos simplifica bastante la vida.” (E2)</p> | <p>Apoyo administrativo eficiente</p> | <p>condiciones institucionales</p> | <p>Reconocimiento de roles complementarios</p> |
| <p>“Esto es así, cada vez más es como a pasito de caracol, que de repente vamos lento, de repente igual retrocedemos, no</p> | <p>Avances lentos y retrocesos</p> | <p>Evaluación de intervención</p> | <p>dificultades para mantener procesos</p> |

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--|
| sé, tres pasos y avanzamos uno.” (E2) | | | |
| “De todo, adherencia, no adherencia, cambios favorables, disminuyen los factores de riesgo [...] la no adherencia genera que a veces las personas sigan cometiendo la misma vulneración hacia los niños.” (E3) | Adherencia variable en familias | Estrategias de intervención | Barreras en la comprensión del proceso |
| “Si bien presentan como una adherencia, igual es como cierta resistencia en cuanto a los procedimientos o desinformación en realidad de lo que puede ocurrir.” (E4) | Resistencia y desinformación | Estrategias de intervención | Barreras en la comprensión del proceso |
| “En lo personal, he tenido buena adherencia con el 90% de los usuarios. A veces me involucro desde el factor humano [...] aunque sé que no está bien éticamente.” (E2) | Involucramiento profesional y dilema ético | Habilidades profesionales | Límite emocional en el rol profesional |
| “Se intenta cambiar el lenguaje familiar, como usar su nombre social [...] si el discurso cambia y | Uso del nombre social y transformación relacional | Enfoque de derechos | Inclusión o fortalecimiento de identidad |

| | | | |
|---|--|--------------------------------|---|
| <p>se usa su nombre social, se siente parte, comprendido, mejora su higiene, quiere asistir a clases, y fortalece el vínculo familiar.” (E3)</p> | | | |
| <p>“Uno siempre intenta que la gestión sea favorable para el niño y su familia, evitando judicializar, pero lamentablemente no siempre se puede, y a veces es necesario por el bienestar del niño.” (E3)</p> | <p>Judicialización como recurso límite</p> | <p>Enfoque de intervención</p> | <p>Tensión entre lo administrativo y judicial</p> |
| <p>“Se supone que debe ser favorable en realidad, porque como dijo (un colega) acá, está enfocado en el tema de los niños, niñas y adolescentes en realidad. Pero muchas veces la percepción de la familia, la malinterpreta, tienen una percepción negativa de lo que es la Oficina Local de la Niñez y en sí los programas.” (E4)</p> | <p>Percepción negativa de la OLN por parte de las familias</p> | <p>Percepción comunitaria</p> | <p>Desconfianza hacia programas institucionales</p> |

| | | | |
|---|---|--------------------------------|---|
| <p>“Sabes que al principio era como ‘ya, otro programa más, hacer seguimiento’, entonces todos los profesionales... estaban como (familias) ‘chuta, voy a estar dos años más con otros programas’. Pero después, al conocer el objetivo de la oficina y los lineamientos, ya es más satisfactorio. Como OLN, se solicitó a los programas que informaran que íbamos a estar realizando este seguimiento, para ver si se cumplieron los objetivos, que todo fluya y no haya nuevas vulneraciones de derechos.” (E1)</p> | <p>Cambio de percepción institucional</p> | <p>Percepción comunitaria</p> | <p>Revalorización del rol de la OLN</p> |
| <p>“Nosotros al igual que el tribunal de familia podemos llevar estas causas [...] no de una manera judicial pero sí de una manera administrativa que nos permite también llamarle la atención al familiar cuando se están vulnerando los derechos.” (E1).</p> | <p>Enfoque administrativo</p> | <p>Enfoque de intervención</p> | <p>Autonomía de la OLN en medidas de protección</p> |

| | | | |
|--|--|------------------------------------|---|
| <p>“La plataforma GSL al comienzo era malísima, con información desactualizada y sin acceso a causas judiciales. Ahora se ha ido actualizando, se pueden agregar bitácoras sin abrir un plan de acción, consultar información directamente y el software funciona mejor, no se pega tanto.” (E2)</p> | <p>Mejora en plataforma de gestión</p> | <p>Condiciones institucionales</p> | <p>Avances tecnológicos en la gestión</p> |
| <p>“En la mayoría de los casos realicé el segundo monitoreo de egresados. A veces hay avances, pero también retrocesos. Una adolescente ingresó por deserción escolar, empezó a estudiar en colegio nocturno y mejoró su relación con la madre. Luego surgió un hecho de violencia y el caso sigue por una nueva causal. Lo importante es seguir apoyando y entregando herramientas a las familias para que funcionen mejor.” (E5)</p> | <p>Seguimiento post intervención</p> | <p>Evaluación de intervención</p> | <p>Monitoreo como continuidad del proceso</p> |

| | | | |
|--|--|------------------------------------|--|
| <p>“Yo creo que todo. Porque, por ejemplo, los recursos, los casos son muchos y los recursos son pocos. Y ya en el tema de la infraestructura, nos gustaría, por ejemplo, tener una dependencia. Tenemos solamente nosotros, ¿verdad? Porque tú hiciste acá la práctica y tú ves que, no sé, llega un usuario y acá la ve y dice ¡Ah, tú viste! ¡La que salió! ¿Qué pasó?” (E1)</p> | <p>Sobrecarga y falta de recursos</p> | <p>Condiciones institucionales</p> | <p>Demanda excesiva vs. baja capacidad operativa</p> |
| <p>“No tenemos un espacio propio como oficina. Igual es complejo que muchas veces de repente llega gente, usuarios, a trabajar con nosotros, pero la biblioteca está llena. Y mucha gente está ahí, y mucha gente se conoce, Yumbel es muy pequeño. En realidad, la gente se siente incómoda. Y no tener un espacio solamente para ellas se siente incómoda. Y eso igual muchas veces nos dificulta a nosotros nuestro trabajo” (E2)</p> | <p>Falta de infraestructura adecuada</p> | <p>Condiciones institucionales</p> | <p>Limitaciones al momento de intervenir</p> |

| | | | |
|---|--|------------------------------------|--|
| <p>“En cuanto a profesionales, el equipo es pequeño. Para casos territoriales, solo tenemos a una gestora territorial que debe cubrir muchas redes y gestionar con anticipación, porque las solicitudes a otros programas deben hacerse con meses de anticipación, ya que hay más equipos que compiten por los mismos recursos. Por eso, tener buenas redes es fundamental para priorizar las solicitudes y así poder organizar actividades con lo que se necesita, aunque parezca algo simple como una pantalla o un toldo” (E3)</p> | <p>Déficit de redes y gestión territorial limitada</p> | <p>Condiciones institucionales</p> | <p>Limitaciones en articulación intersectorial</p> |
| <p>“Desde la coordinación hasta los gestores de casos y territoriales, tenemos una carga, yo creo que bastante compleja, ya, carga tanto de trabajo como emocional. En el sentido de que los gestores tienen muchos casos” (E1)</p> | <p>Sobrecarga laboral y emocional</p> | <p>Condiciones institucionales</p> | <p>Saturación estructural del equipo técnico</p> |

| | | | |
|--|----------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| <p>“a veces hay cosas que te dejan pensando todo el día en eso, a veces son los casos complejos que tu quieres buscarle solución pero debes desconectarte y hacer planes diferentes ya que no puedes quedarte pensando todo tu día de descanso para el lunes volver a lo mismo” (E4)</p> | <p>Manejo de emociones</p> | <p>Autocuidado</p> | <p>Sobrecarga emocional</p> |
| <p>“La carga de trabajo es mucha, y no hablo solo de mí, sino de todo el equipo, desde la coordinadora hacia abajo. Cuando empezamos en OLN éramos solo dos, después tres por más de un año, y la carga era enorme para tan pocos profesionales. Todos hacíamos un poco de todo, porque no había recursos ni infraestructura suficientes. La atención de casos fue creciendo y no era que solo un gestor se dedicara exclusivamente a eso, sino que todos intervenimos en varias áreas. Hoy la</p> | <p>Atención de casos</p> | <p>Condiciones institucionales</p> | <p>Sobrecarga laboral</p> |

| | | | |
|--|-------------------------------------|------------------------------------|--|
| <p>carga se ha distribuido mejor porque somos más profesionales, pero igual sigue siendo mucha, porque además de los casos antiguos, siguen llegando nuevos. Habló de más de 80 casos que llevamos [...]” (E5)</p> | | | |
| <p>“A veces tampoco las redes cuentan con los recursos, va y hacen sobre cupo, a veces los hospitales que sabemos que están colapsados, igual es difícil, el otro profesional tampoco tiene que estar hasta las 8 de la tarde atendiendo si no está en su contrato, entonces eso es fundamental, que pongan más recursos capaz en las redes para poder gestionar de mejor manera, porque todos quieren gestionar, pero no están los recursos para gestionar a tal nivel, entonces es imposible” (E3)</p> | <p>Falta de recursos</p> | <p>Condiciones institucionales</p> | <p>Dificultad al momento de gestionar atenciones</p> |
| <p>“La disposición, al momento de</p> | <p>Dificultades en articulación</p> | <p>Condiciones institucionales</p> | <p>Obstáculos culturales y</p> |

| | | | |
|---|-----------------------|--|---|
| <p>articular con la red, si bien hay redes que son muy accesibles de poder colaborar con ellos en el tema del territorio, en el tema de la promoción de derechos y todo, si pasa que en otras instituciones y sobre todo acá en temas de autoridad, se dificulta bastante como que las niñeces sean valoradas y se les tome el peso que realmente tienen, se trabaja en el consejo consultivo con que los niños, niñas y adolescentes tienen una voz y esa voz se debe escuchar, como es fundamental uno de sus derechos, pero también cuesta mucho esa sensibilización por parte como de las autoridades y de ahí hacia abajo”(E5)</p> | <p>intersectorial</p> | | <p>jerárquicos en la valorización de la niñez</p> |
|---|-----------------------|--|---|

| | | | |
|--|--|--------------------------------|--|
| <p>“Por ejemplo también se crean leyes, leyes que no conversan entre sí, porque al final la ley la lleva un ministerio, pero los ministerios no conversan entre sí porque se genera esta ley, y lo hemos visto nosotros, tenemos como OLN ciertas facultades, pero esas facultades las tenemos en la ley, pero al momento de ponerlas en práctica no podemos, no lo permite, entonces como por ejemplo no podemos solicitar a salud, o sea tenemos la atribución de exigir como información de la red, que nos envíen los reportes o cierta información, pero por ejemplo de salud no podemos solicitar como la ficha clínica, no podemos solicitar el tema de salud porque los protege una ley, claro, entonces eso igual va limitando el tema”(E1)</p> | <p>Contradicciones normativas y limitaciones legales</p> | <p>Enfoque de intervención</p> | <p>Incoherencia entre atribuciones legales y su aplicabilidad práctica</p> |
|--|--|--------------------------------|--|

| | | | |
|---|---|------------------------------------|--|
| <p>“El tema es cómo los ingresos son libres, y no hay claridad sobre quién los va a recibir, en un contexto en que vamos a estar colapsados. Se supone que existen plazos para ingresar, intervenir y para todo, pero llega un momento en que hay tantos ingresos que se vuelve difícil. No es que uno no quiera, sino que se complica porque los casos se acumulan y van llegando situaciones de mayor gravedad” (E3).</p> | <p>Ingresos ilimitados y acumulación de datos</p> | <p>Condiciones institucionales</p> | <p>Saturación de la capacidad operativa frente a demanda creciente</p> |
|---|---|------------------------------------|--|

| | | | |
|---|---|--------------------------------|---|
| <p>“Muchas veces hay factores de riesgo que no son vulneraciones, por ejemplo, la pobreza, o que la mamá no trabaja.”(E4)</p> | <p>Factores de riesgos no judicializables</p> | <p>Enfoque de intervención</p> | <p>Dificultad para establecer límites de intervención</p> |
|---|---|--------------------------------|---|

| | | | |
|---|---|--------------------------------|--|
| <p>“Lo importante es que acá el profesional sepa la gravedad de los casos y que sepa identificar a qué tipo de procedimiento o a qué tipo de sede va, si va a la sede administrativa que somos nosotros o a la sede judicial, que eso es importantísimo, porque si no sabemos identificar eso, eso ya es como algo que ya escapa de las manos, en el sentido de que no se estaría abordando bien un caso”(E1)</p> | <p>Derivación adecuada según gravedad</p> | <p>Enfoque de intervención</p> | <p>Criterios de evaluación para decisión administrativa o judicial</p> |
|---|---|--------------------------------|--|

| | | | |
|--|---|------------------------------------|---|
| <p>“Siempre nos reunimos como equipo de trabajo a conversar de esto y así tener una visión acerca de las cosas que uno no ve de esa forma, lo otro es pedirle ayuda a nuestra coordinadora y así ella nos ayuda con los pasos a seguir acerca del caso” (E4)</p> | <p>Apoyo del equipo y supervisión técnica</p> | <p>Condiciones institucionales</p> | <p>Trabajo colaborativo como contención y orientación</p> |
|--|---|------------------------------------|---|

| | | | |
|--|---|------------------------------------|--|
| <p>“Mira, yo creo que lo mejor que deberíamos hacer es que existieran duplas. Creo que debería, desde mi punto de vista, trabajar un asistente, un trabajador social y un psicólogo. Y si se pudiera gestionar, desde mi punto de vista, alguien que sepa de leyes” (E2)</p> | <p>Necesidad de equipos interdisciplinarios</p> | <p>Condiciones institucionales</p> | <p>Propuesta de mejora estructural de la OLN</p> |
|--|---|------------------------------------|--|

| | | | |
|--|---|------------------------------------|---|
| <p>“Podemos ingresar abogado a la oficina, pero eso depende de los recursos que ingrese porque quedarían dos gestores menos, pero va a haber un abogado. Pero los que van a intervenir a los niños van a ser los gestores, entonces va a colapsar el otro lado” (E3)</p> | <p>Limitaciones de recursos humanos</p> | <p>Condiciones institucionales</p> | <p>Consecuencias organizativas ante redistribución de roles</p> |
|--|---|------------------------------------|---|

| | | | |
|--|----------------------------------|------------------------------|--|
| <p>“Capacitaciones, ya que cuando hacen lo bueno es que son variadas, pues no es como que se centra específicamente en un tema, sino que es como de todo, o sea, tenemos interés superior de niños, tenemos judicial, tenemos incluso hasta como ser la plataforma de poder judicial” (E5)</p> | <p>Capacitaciones integrales</p> | <p>Formación profesional</p> | <p>Desarrollo continuo en temáticas claves</p> |
|--|----------------------------------|------------------------------|--|

| | | | |
|---|--|----------------------------|---|
| <p>“Siempre velar por el interés superior del niño, que no les afecte nada, escucharlos, ver que en este caso sea lo mejor para ellos dependiendo de su grado de madurez también... Aquí no importa lo que piense el papá, no importa lo que piense la mamá, sino que lo que importa es velar porque ese niño esté en un lugar seguro, confortable, que se sienta seguro y que no venga un tercero a vulnerar su derecho.” (E1)</p> | <p>Centralidad del interés superior del niño</p> | <p>Enfoque de derechos</p> | <p>Priorización de bienestar infantil sobre contexto familiar</p> |
|---|--|----------------------------|---|

| | | | |
|--|---|----------------------------|---|
| <p>“Creo que el interés superior del niño lo es todo. Del hecho de trabajar en infancia te vas dando cuenta que muchas veces hay cosas tan mínimas que uno como padre no se da cuenta y que a un niño le afecta tanto. Un niño es como una esponjita, se da cuenta de todo, pero no sabe expresarse. Se van a expresar siempre, ya sea haciendo desorden, rompiendo cosas, llorando, gritando, agrediendo a otro niño...” (E2)</p> | <p>Afectación emocional y percepción infantil</p> | <p>Enfoque de derechos</p> | <p>Comprensión profunda de la subjetividad infantil</p> |
|--|---|----------------------------|---|

| | | | |
|---|---------------------------------|----------------------------|---|
| <p>“Lo primordial es poner en el centro al niño, porque yo trabajo para ellos. Aunque todos deberían ser coherentes, lamentablemente no todos lo saben. Cuando está en riesgo la vida de alguien que depende de su agresor, tienes que priorizarlo sí o sí. Para mí eso es fundamental. Siempre priorizo el interés superior del niño, pero también el bienestar de su entorno.” (E3)</p> | <p>Foco en el NNA y entorno</p> | <p>Enfoque de derechos</p> | <p>Aplicación práctica del principio de centralidad</p> |
|---|---------------------------------|----------------------------|---|

| | | | |
|--|---|------------------------------|--|
| <p>“Hace poco tuvimos una capacitación de cómo es el procedimiento para determinar el interés superior del niño. Es importante tener una visión integral... por qué ingresa la OLN, cuál es el factor de riesgo o la vulneración que se está llevando a cabo... a veces importa la opinión del niño, pero no es lo que desea. Tú tienes que resguardar integralmente su bienestar...” (E4)</p> | <p>Procedimientos de evaluación del interés superior del niño</p> | <p>Formación Profesional</p> | <p>Visión integral en decisiones de intervención</p> |
|--|---|------------------------------|--|

| | | | |
|--|------------------------------------|----------------------------|---|
| <p>“Me ha tocado batallar con el interés superior del niño, especialmente en un caso donde la madre y la adolescente tenían posturas distintas. Yo estuve 100% de acuerdo con la adolescente porque su opción priorizaba su seguridad, salud mental y bienestar. Se logró hacer entrar en razón a la madre, que tenía una mirada más centrada en ella misma, y finalmente se llegó a un acuerdo familiar que priorizó el interés superior del niño, que es una de nuestras principales preocupaciones.” (E5)</p> | <p>Dilemas éticos y familiares</p> | <p>Enfoque de derechos</p> | <p>Tensión entre intereses adultos e infantiles</p> |
|--|------------------------------------|----------------------------|---|

| | | | |
|---|--------------------------------|------------------------------------|--|
| <p>“La atención es universal. No existen plazas. Entonces todos los niños que ingresan... siempre van a ingresar. No van a quedar como en una lista de espera que antiguamente lo hacían las OPD.” (E1)</p> | <p>Ingreso sin restricción</p> | <p>Condiciones institucionales</p> | <p>Modelo universal de atención como desafío logístico</p> |
|---|--------------------------------|------------------------------------|--|

| | | | |
|--|------------------------------------|----------------------------|--|
| <p>“Determinar como una visión integral en el contexto en que está inserto el niño, cómo son sus vínculos con otros y cómo está él también y determinar bien el interés superior del niño.” (E4)</p> | <p>Evaluación integral del NNA</p> | <p>Enfoque de derechos</p> | <p>Diagnóstico contextualizado como base de intervención</p> |
|--|------------------------------------|----------------------------|--|

| | | | |
|--|---|-----------------------------|--|
| <p>“Una cosa es el derecho a ser oído y otra es que lo lleven a cabo. Porque todos los niños te pueden decir: ‘tengo derecho a ser oído’. Sí, yo te voy a oír. Pero si tú me dices que quieres vivir con tu progenitor que es quien abusa de ti, no lo voy a permitir... uno lo tiene que escuchar, pero que se lleve a cabo, no siempre va a ser así.” (E3)</p> | <p>Derecho a ser oído vs. realidad práctica</p> | <p>Participación de NNA</p> | <p>Límites de la participación en decisiones</p> |
|--|---|-----------------------------|--|

| | | | |
|---|--|-----------------------------|---|
| <p>“Es que tienes que pensar que los niños tienen derecho a ser oído, sí. Depende mucho de la autonomía, porque no vas a hablar con un niño de 3 años como un niño de 12 años. Entonces, por ejemplo, adaptas esa modalidad. Por ejemplo, si el niño no se puede expresar a través de un dibujo, a través del juego, y visibilizar cómo él ve su realidad, porque muchas veces, por ejemplo, a través de juegos te revelan situaciones de abusos sexuales” (E4)</p> | <p>Modalidades de expresión infantil</p> | <p>Participación de NNA</p> | <p>Adaptación metodológica según edad y habilidades</p> |
|---|--|-----------------------------|---|

| | | | |
|---|------------------------------------|-----------------------------|---|
| <p>“Muchos niños han generado este vínculo, esta cercanía con los gestores, les han dicho cosas que no les han dicho a nadie. Entonces eso permite ver más allá... si tú generas este vínculo de confianza, el niño te puede revelar mucho más...” (E1)</p> | <p>Confianza con profesionales</p> | <p>Participación de NNA</p> | <p>Relevancia del vínculo en la revelación de vivencias</p> |
|---|------------------------------------|-----------------------------|---|

| | | | |
|--|---------------------------------|-----------------------------|--|
| <p>“No mirarlo como un ente aparte, sino que son parte del proceso y son por quien se está trabajando, entonces yo siento que eso es fundamental” (E1)</p> | <p>Inclusión activa del NNA</p> | <p>Participación de NNA</p> | <p>Valoración del NNA como sujeto activo del proceso</p> |
|--|---------------------------------|-----------------------------|--|

| | | | |
|--|---|------------------------------------|--|
| <p>“Es que depende del rango etario, sí porque cada realidad es distinta cada niño es distinto, entonces no me voy a poner a conversar con un niño de 4 años si no sabe hablar. Entonces a través del juego y todo en base a acuerdos, realizar una buena entrevista, ya sea con el niño con el adulto con las redes para así realizar una buena intervención y adaptarla a su necesidad” (E4)</p> | <p>Individualización de la intervención</p> | <p>Estrategias de intervención</p> | <p>Enfoque personalizados según características de NNA</p> |
|--|---|------------------------------------|--|

| | | | |
|--|--|-----------------------------|--|
| <p>“Muchos de los niños, de repente hacen un dibujo y les expresan en realidad cómo se sienten con la persona que les siente protegida. [...] incluso hasta como se enojan uno va dándose cuenta de en realidad lo que le pasa en este caso al niño” (E2).</p> | <p>Expresión por medio del dibujo</p> | <p>Participación de NNA</p> | <p>Comunicación simbólica de la intervención</p> |
| <p>“A veces los jóvenes te dicen ‘no, yo no quiero que vaya al colegio porque no quiero que nadie me vea que estoy en un programa’, ya visita domiciliaria. Entonces igual fortalecer el vínculo, que ellos vayan confiando en ti” (E3).</p> | <p>Estigmatización y rechazo a la intervención</p> | <p>Participación de NNA</p> | <p>Importancia de resguardar confidencialidad y dignidad</p> |

| | | | |
|---|---|-----------------------------|--|
| <p>“Mediante el Consejo Consultivo, donde ellos identifican problemáticas desde su propia mirada y participan activamente con autoridades comunales, promoviendo su derecho a ser escuchados”(E5)</p> | <p>Participación en espacios formales</p> | <p>Participación de NNA</p> | <p>Incidencia activa en espacios de decisión</p> |
|---|---|-----------------------------|--|

| | | | |
|--|---|------------------------------------|---|
| <p>“Cada niño es un universo distinto, con pensamientos, realidades y formas de ser únicas. No se puede aplicar una sola metodología para todos, aunque enfrenten situaciones parecidas. Lo que afecta a uno no impacta igual al otro, por eso es necesario adaptar cada intervención de forma personalizada” (E1)</p> | <p>Diversidad en el proceso de intervención</p> | <p>Estrategias de intervención</p> | <p>intervención adaptada a contextos subjetivos</p> |
|--|---|------------------------------------|---|

| | | | |
|--|--|------------------------------------|--|
| <p>“Tener un lenguaje más coloquial, no hablar con tecnicismos, más claro, más cercano, más de la comprensión que de estar cuestionando. Entonces, que ellos sientan que uno lo entiende, porque el niño se comportó así, ah, comprendo que tú te hayas hecho sentir mal, pero se puede llevar a cabo de otra forma. Busquemos ideas para que esto resulte de una mejor manera.”(E3)</p> | <p>Comunicación empática y cercana</p> | <p>Estrategias de intervención</p> | <p>Lenguaje accesible como herramienta de conexión</p> |
|--|--|------------------------------------|--|

| | | | |
|---|--|------------------------------------|---|
| <p>“Principalmente hay que adecuarse de acuerdo a la edad [...] con adolescentes a veces prefieren jugar y a veces no, entonces ahí se va adecuando, ya sea con una entrevista o realizando ciertas actividades” (E4)</p> | <p>Flexibilidad metodológica según etapa vital</p> | <p>Estrategias de intervención</p> | <p>Ajuste de estrategias a necesidades evolutivas</p> |
|---|--|------------------------------------|---|

| | | | |
|---|--------------------------------|-------------------------------|---|
| <p>“El tema de la desinformación en realidad como es una oficina nueva y tienden a asociar como al SENAME que ya no es Sename, es Servicio de Protección Especializada entonces, lo primero que dicen es que no! ¿cómo me va a quitar a mi hijo? Y es como, no, aquí en lo principal se trabaja con la adherencia, no desde la obligatoriedad” (E4)</p> | <p>Miedo asociado a SENAME</p> | <p>Percepción comunitaria</p> | <p>Desconfianza inicial por desconocimiento del rol de la OLN</p> |
|---|--------------------------------|-------------------------------|---|

| | | | |
|---|---|-------------------------------|--|
| <p>“El miedo que tiene la gente de que le llegaran a quitarle los hijos” (E1)</p> | <p>Temor a intervención institucional</p> | <p>Percepción comunitaria</p> | <p>Asociación negativa con procesos anteriores</p> |
|---|---|-------------------------------|--|

| | | | |
|--|--|------------------------------------|--|
| <p>“Muchos niños están en clases [...] se forma un poco complejo muchas veces pedirle permiso al profesor [...] en realidad siempre tiene que ver más que nada con los tiempos y los horarios” (E2).</p> | <p>Dificultad de acceso por horarios</p> | <p>Condiciones institucionales</p> | <p>Barreras logísticas en ejecución de actividades</p> |
|--|--|------------------------------------|--|

| | | | |
|--|-----------------------------------|-------------------------------|---|
| <p>“Lo que siempre reclamo es que acá hay algo muy cultural, como que la gente y las autoridades prefieren quedarse estancadas con el lema de siempre: Yumbel comuna huasa. Les acomoda estar así, no quieren aprender más, y las autoridades tampoco se dan el tiempo de ir a los barrios o campos a informar. Aunque mi compañera hace promoción, falta mucho más. Debería ser algo más global como comuna, y eso es una gran barrera.” (E2)</p> | <p>Resistencia cultural local</p> | <p>Percepción comunitaria</p> | <p>Desinterés institucional en cambios sociales profundos</p> |
|--|-----------------------------------|-------------------------------|---|

| | | | |
|--|----------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|
| <p>“A veces es muy difícil llegar a otras localidades que son más en zonas rurales. Entonces igual eso como que te dificulta un poco promover el tema de los niños” (E4)</p> | <p>Accesibilidad territorial</p> | <p>Condiciones territoriales</p> | <p>Difícil acceso a zona rural</p> |
|--|----------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|

| | | | |
|--|---|------------------------------------|---|
| <p>“Llegar a los colegios y de repente estas actividades, por muy pequeñas que sean, también generan cambios. Porque digamos, por debajo estamos promocionando sus derechos, que a lo mejor ni siquiera tienen idea de lo que es” (E5)</p> | <p>Intervención escolar como canal de promoción</p> | <p>Estrategias de intervención</p> | <p>Educación como vía de difusión de derechos</p> |
|--|---|------------------------------------|---|

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a)

Junto con saludarle, queremos invitarle a colaborar como institución en el proyecto de memoria empírica, tesis final de las estudiantes de trabajo social de la UCSC de quinto año, Srtas.: Keyla Arias Arias, Rocío Arriagada Arroyo, Constanza Ruminot Gacitúa y Lissette Valenzuela Paiva.

Esta investigación tiene por objetivo “Analizar la valoración del equipo de la Oficina Local de la Niñez (OLN) sobre el proceso de intervención psicosocial en la vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes en la comuna de Yumbel”, y su participación como informante clave del equipo de la OLN de Yumbel, consistirá en reconocer fortalezas y avances, nudos críticos y dificultades de la intervención psicosocial efectiva con niños y niñas y en identificar cómo se aplican los principios del interés superior del niño y participación, lo que permitirá obtener información valiosa para responder al objetivo central de la investigación.

Riesgos

La participación en la investigación no conlleva riesgos para usted, puesto que esta investigación no incurre en riesgo en su integridad. De todas maneras, estará garantizada la posibilidad de detener tu participación si se sintiera afectado(a) o decidiera sin mediar explicación alguna, retirarse.

Confidencialidad

Por otra parte, toda la información que se genere a partir del trabajo compartido será tratada confidencialmente y actuará en calidad de custodio de los datos la docente guía de la investigación, **Sra. Verónica Gómez Fernández**. Al respecto, su nombre no aparecerá en el trabajo final, ni en los informes parciales, ya que solo se utilizarán los datos o nombres ficticios si fuera necesario.

Derechos

Si ha leído y firmado este documento está señalando su voluntad y decisión de participar de esta investigación. Sin embargo, podrá poner fin a esta cuando lo desee sin ningún tipo de perjuicio en su contra.

Si estima que no se ha respetado este acuerdo, podrá presentar una queja formal a la docente guía indicada al email vegomez@ucsc.cl.

Este documento se firma en dos originales, una para el equipo investigador responsable y la otra para el/la participante.

Agradeciendo de antemano su disponibilidad y futura colaboración en este proyecto, le saluda el equipo de investigación.

Keyla Aramys Arias Arias, RUT: 21.211.179-1

Rocío Javiera Arriagada Arroyo, RUT: 20.991.524-3

Constanza Yuliana Ruminot Gacitúa, RUT: 20.847.862-1

Lisette Monserrat Valenzuela Paiva, RUT: 18.944.952-6

Yo: _____, he decidido participar de forma libre y voluntaria, sin influencia indebida, incentivo o coerción, del proceso de investigación, que es parte del proyecto titulado “Valoración del Equipo de la Oficina Local de la Niñez sobre los Procesos de Intervención Psicosocial en Casos de Vulneración de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes de la Comuna de Yumbel”, cuya docente guía, académica de la Facultad de la Universidad Católica de la Santísima Concepción es Verónica Gómez Fernández y he tomado conocimiento de lo que consistirá mi participación en ella lo cual no conlleva riesgos para mi integridad, ya que colaboraré en entrevistas y participaré en un grupo focal, que cuentan con un guion y pautas de trabajo establecido respetando los temas que se hayan fijado, a la que podré responder de forma libre, lo que permitirá al equipo investigador obtener información valiosa para responder al objetivo central de la investigación.

Además, he sido informado y entiendo que no incurriré en gastos financieros, al mismo tiempo se me ha señalado mi derecho a rehusarse a participar o abandonar el estudio en cualquier momento, sin necesidad de justificarme y sin riesgo de represalia.

Por otro lado, tomé conocimiento que la información obtenida en este estudio, será mantenida en estricta confidencialidad por el equipo investigador y solo será utilizada para los fines de la investigación.

Por tanto, establezco que el equipo investigador me ha informado y asegurado la confiabilidad de los resultados y el resguardo de mi información personal. Junto a ello he respondido de forma satisfactoria a mis dudas e inquietudes.

Si considera que no hay dudas ni preguntas acerca de su participación, puede, si así lo desea, firmar el presente documento.

Nombre del Participante Firma Fecha

Nombre del investigador Firma Fecha

Nombre del investigador Firma Fecha

Nombre del investigador Firma Fecha

Nombre del investigador Firma Fecha

Pauta Grupo Focal con equipo de la Oficina Local de la Niñez de Yumbel

Propósito:

Observar cómo se construyen acuerdos, se expresan tensiones, se comparten experiencias y se negocian significados en torno al trabajo psicosocial del equipo de la Oficina Local de la Niñez en la comuna de Yumbel.

Autorizamos la grabación en audio de la participación en el grupo focal realizado en el marco de una investigación académica. Hemos sido informados/as de que la grabación será utilizada exclusivamente para fines de análisis, que nuestra identidad será resguardada y que los datos serán tratados de forma confidencial y anónima.

Nombre: _____ **Firma:** _____

Nombre: _____ **Firma:** _____

Nombre: _____ **Firma:** _____

Nombre: _____ **Firma:** _____

Nombre: _____ **Firma:** _____

Fecha: _____

Preguntas

1. ¿Qué estrategias han resultado más efectivas en la intervención?
2. ¿Cómo se articulan entre ustedes como equipo?
3. ¿Cómo se ha adaptado la intervención a las características particulares del territorio (ruralidad, cultura local)?
4. ¿Qué resultados han visto en sus intervenciones?
5. ¿Cómo evalúan el impacto en los NNA y sus familias?
6. ¿En qué momentos del proceso de intervención con cada familia notan un cambio en el vínculo entre la OLN y los niños, niñas y adolescentes (NNA), y cómo describen esa transformación?
7. ¿Qué limitaciones enfrentan en la articulación con otras instituciones?
8. ¿Qué brechas existen entre lo que plantea la teoría y lo que pueden hacer en la práctica?
9. ¿Cómo abordan casos especialmente complejos?
10. ¿Qué apoyo metodológico creen que les falta?
11. ¿Qué criterios usan para priorizar las necesidades del niño/a?
12. ¿Cómo equilibran protección con autonomía?
13. ¿De qué forma los NNA participan en el proceso de intervención?

14. ¿Cómo adaptan sus métodos para que se comprendan? (NNA)
15. ¿Qué barreras hay para una participación efectiva?

Cierre reflexivo colectivo

Si como equipo pudieran enviar un mensaje a quienes diseñan las políticas públicas para restituir derechos de NNA, ¿qué les dirían desde su experiencia en Yumbel?

Pauta entrevista semiestructurada

Investigación: Valoración del Equipo de la Oficina Local de la Niñez sobre los Procesos de Intervención Psicosocial en Casos de Vulneración de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes de la Comuna de Yumbel.

Consentimiento informado:

Por medio del presente, se informa que esta entrevista será grabada por las investigadoras, asegurando en todo momento la confidencialidad de la información proporcionada. Los datos recopilados serán utilizados únicamente con fines académicos y de investigación. La participación es voluntaria, y puedes decidir no continuar con la entrevista en el momento que estimes conveniente, sin necesidad de justificar tu decisión.

Nombre del participante: _____

Firma: _____

Fecha: ____ / ____ / _____

Preguntas:

1. ¿Qué rol considera que cumple actualmente dentro del equipo de intervención psicosocial de la OLN?
2. ¿Qué tipo de conocimientos o habilidades considera más necesarios hoy en el equipo para intervenir efectivamente con NNA?
3. ¿Cómo percibe que su propio posicionamiento profesional (trabajador/a social, psicólogo/a) influye en la forma de interpretar y abordar las vulneraciones?
4. ¿Cómo cree que sus estrategias de intervención han contribuido a los procesos psicosociales con niños, niñas y adolescentes?
5. ¿Qué aspectos de la estructura de la OLN permiten o dificultan que esas fortalezas se sostengan en el tiempo?
6. ¿Qué elementos de su intervención con NNA considera esenciales para consolidar avances sostenibles en la restitución de derechos?
7. ¿Cómo describe la evolución de las relaciones entre el equipo técnico y las familias a lo largo del tiempo?
8. ¿Qué rol cumple el conocimiento de las redes y de los garantes de derechos en Yumbel para alcanzar logros en la intervención?
9. ¿Qué características del contexto sociocultural de Yumbel cree usted que influyen en los casos de vulneración de derechos y en las estrategias de intervención psicosocial?
10. ¿Qué aspectos estructurales afectan más su trabajo y cómo? (infraestructura, tiempos, jefaturas, recursos, etc.)

11. ¿Cómo incide la organización del equipo de la OLN en la intervención pertinente y oportuna?
12. ¿Cómo evalúa la distribución de funciones dentro del equipo y la carga laboral? ¿Qué consecuencias tiene para la intervención?
13. ¿Qué tipo de casos le han resultado más complejos de abordar y por qué?
14. ¿Qué herramientas debe desarrollar para enfrentar situaciones de alta carga emocional o de violencia estructural?
15. ¿Qué tensiones ha vivido en la intervención social para responder de forma ética y humana ante una vulneración grave?
16. ¿Qué impacto emocional tiene para usted enfrentar situaciones de alta gravedad? ¿Qué apoyos recibe (o necesitaría) para manejarlo?
17. ¿Cómo define, desde su experiencia profesional, el interés superior del niño en la práctica cotidiana?
18. ¿Qué tensiones ha enfrentado entre proteger al NNA y respetar las decisiones de sus familias o entornos cercanos?
19. ¿Ha vivido dilemas éticos en relación con este principio? ¿Cómo los abordó?
20. ¿Qué herramientas institucionales considera han sido importantes para respaldar la toma de decisiones frente a las situaciones de vulneración que deben enfrentar en su labor profesional?
21. ¿Qué justificación o criterios considera usted que hacen relevante el uso de esas herramientas o procedimientos institucionales?
22. ¿Qué condiciones y/o metodologías de la OLN facilitan que los NNA participen activamente en sus procesos?
23. ¿Qué aspectos institucionales o culturales dificultan una participación más real y sostenida?
24. Desde su experiencia, ¿cuáles han sido los principales avances en los procesos de intervención psicosocial durante el último año en la OLN? ¿Considera que ha habido algún cambio que haya significado una mejora en la intervención con NNA?
25. ¿Qué aspectos considera que aún faltan en el proceso de intervención para lograr de mejor manera los objetivos de protección de derechos de NNA? ¿Qué elementos cree que deberían incorporarse o modificarse, considerando las condiciones actuales de trabajo en la OLN?

Agradecemos sinceramente su disposición y el tiempo que ha dedicado a colaborar con nuestro proyecto, su aporte es muy valioso para el desarrollo de esta investigación, si desea agregar un comentario, reflexión o considera importante incluir información que no se haya abordado durante la entrevista, este es el momento para compartirlo. Nos encontramos abiertos a recibir y escuchar cualquier aspecto que crea relevante.

Entrevista 1

Fecha:12 de junio de 2025

Entrevistadora: Bueno primero dar las gracias por estar hoy día conmigo acá y darse el tiempo. La primera pregunta es, ¿Qué rol considera que cumple actualmente dentro del equipo de intervención psicosocial de la OLN?

E1: Yo, ¿cierto? Como coordinadora. El rol que cumple va más allá del tema de la supervisión, de los casos que llevan los profesionales, del tema que ellos comparten conmigo, como el análisis de casos que van realizando, el tema de los resultados del diagnóstico psicosocial, que son constantes para después evaluar el nivel de intervención que ellos van a seguir. Entonces, va más allá del tema de la supervisión, de apoyar, entregar como cierta orientación, se puede decir. Pero eso más que nada, porque al final el tema de los casos son los que toman lo llevan los gestores. Ellos hacen la gestión de casos, el análisis, la intervención, las derivaciones. Yo voy más allá con el tema de supervisar, revisar cuando hay o firmar las cartas de solicitud, el tema de aprobar el DCE, las resoluciones, y todo eso.

Entrevistadora: La segunda pregunta es, ¿qué tipo de conocimiento o habilidades considera más necesarios hoy en el equipo para intervenir efectivamente con niños, niñas y adolescentes?

E1: Principalmente las habilidades, el tema del manejo de las emociones, el tema de la empatía, el tema de saber llegar a la persona, pero también hasta un cierto punto de que no te puedes involucrar más allá, porque es importante generar ese vínculo con la persona, ya sea con el niño o con la familia, pero no pasar más allá. Ya del sentido de que obviamente hay muchos casos donde son complejos y a uno como ser humano, como persona, te llega. Entonces uno tiene que saber tener esa habilidad de poder separar el tema de que es un caso, que la idea es que no te afecte. No sé cómo explicar bien ese sentido, pero la idea es tener esta línea separatoria. Entiendes, porque igual uno tiene que tener este juicio, el tema de marcar el interés superior del niño y tener como nuestros sesgos, nuestros pensamientos y pensamos una manera de dejarlo de lado y ver solamente sobre, o ver por el interés del niño que es lo que a nosotros nos importa y lo que debería ser importante para todos los profesionales que trabajan con niños, niñas y adolescentes es velar por eso, siempre por el interés superior del niño.

Entrevistadora: La tercera pregunta sería, ¿cómo percibe que su propio posicionamiento profesional, en este caso de trabajadora social, influye en la forma de interpretar y abordar las vulneraciones?

E1: Mira, la verdad es que yo llevo trabajando desde que entré al municipio en el tema de infancia, pero acá en el tema de la OLN ya se trabaja con vulneraciones de derechos que están ahí, que son necesitas que llegán y que uno quede, wow, es como no pensaban que existían. Entonces igual ha sido complejo, hemos tenido que, o yo por lo menos igual he tenido que a lo mejor mi sesgo de mamá protectora, de atrás o de lado. Entonces, como te decía anteriormente, ir viendo por el niño o por la niña, en este caso del adolescente y no ver esa mirada no se puh de padre, de madre, entonces igual ha sido como un poco complejo. Pero, por ejemplo, como trabajadora social sí me he encontrado con situaciones que obviamente antes yo no veía, antes yo solo creaba como beneficios, servicios a la comunidad en el tema de materiales, en el tema de capacitaciones, pero ahora ya se trabaja más con el tema de vulneraciones de derechos. Entonces igual es complejo, ha sido un gran desafío la verdad.

Igual hemos tenido, la verdad que somos un equipo y lo considero joven, entonces igual no hemos ido apoyando, entonces igual nos sirvió mucho de que las oficinas, las oficinas locales de la niñez, es algo que se instaló en la marcha. Entonces antes del 2022 no existía ninguna orden en ninguna comuna a nivel nacional. Entonces estar como comuna desde el inicio, hemos ido aprendiendo, las tres que comenzamos en la marcha.

Entonces igual ha sido un trabajo constante que hemos tenido las tres de ir a poco ya, ir analizando, conociendo la perspectiva que tiene la otra profesional, que tiene yo, y el trabajo también importante que hemos tenido con el tema de conocer más profesionales del área social, como el tema de profesionales de psicología, donde conocen la otra mirada, porque nosotros ya conectamos más con redes, trabajamos con redes, pero ellos tienen otra mirada porque complementan al trabajador social. Entonces eso ha sido como una mirada integral que se le ha podido ir dando a la oficina y que me ha permitido a mí también como profesional irme desarrollando aún más. Entonces eso para mí es muy bueno.

Entrevistadora: Yo le voy a hacer igual pregunta que tiene que ver con el ámbito más de intervención. Yo sé que usted coordina, pero... Sí, ¿no? Sí, ya, porque la otra pregunta es ¿cómo cree que sus estrategias de intervención han contribuido a los procesos psicosociales con niños, niñas y adolescentes?

E1: Mira, cómo han contribuido. La verdad es que yo, por ejemplo, intervención, intervención así, no realizó, que yo voy más al tema de supervisar, o el tema de la logística, pero sí veo que los profesionales, por lo menos dentro de la oficina, en muchos casos, sí han contribuido en el tema de generar un cambio dentro de la oficina, en el sentido de que, por ejemplo, yo puedo basarme en algunos casos que tiene una profesional porque es como la que comparto más en el tema de la oficina y en el trabajo diario.

Entonces, por ejemplo, hay casos que sí se ve un cambio, en el sentido de que ella ha ido socio educando, motivando, trabajando con la familia, ha sabido sobre llegar,

entonces creo que la estrategia de generar este vínculo cercano con el grupo familiar y de tener como esa reivindicación, se puede decir, en este caso, ha permitido que, por ejemplo, ya tengan este cambio en el tema de, por ejemplo, higiene, de asistencia, entonces igual eso es gratificante, siento yo, para los profesionales que intervienen en forma de que puedan ver que sí, pero obviamente hay otros casos donde ya escapa de tus manos, que no, ves que no generan el cambio, entonces está mucho en el tema de que la familia problematice, ya que identifique que tienen un problema, si tu parte, o sea, si está esa base en el grupo familiar, ahí ya puedes notar que más adelante sí, obviamente, que pueden haber problemas.

Entrevistadora: La siguiente es, ¿qué aspectos de la estructura de la OLN permiten o dificultan que esas fortalezas se sostengan en el tiempo?

E1: Mira, ¿qué permite que el proceso se sostenga en el tema de que nosotros al ser una oficina que se fue instalando en la marcha, nosotros tenemos muchas técnicas, muchos documentos que orientan el quehacer del trabajo, de la intervención, entonces yo creo que esa es una gran fortaleza que tiene la OLN, y yo creo que todas las OLN a nivel nacional, de que existen documentos que respaldan nuestro quehacer, o nuestro proceso de intervención, por ejemplo, partiendo de la ley 21.430, que es la que da origen a, y crea la OLN, de ahí ya vienen los decretos, vienen las notas técnicas que te dicen que así pasa esto, debe seguir esto, te dan el tiempo, los plazos de intervención, los procesos, entonces yo creo que eso es una gran fortaleza que permite guiar a los profesionales en este quehacer. Siempre van a haber circunstancias, no sé cómo, que escapan de esas notas técnicas, pero ahí nosotros tenemos que ir viendo, evaluando el caso a caso, y obviamente también coordinando con nuestra analista técnica, que es de Concepción, que es de la seremi, entonces ahí ya vamos subiendo información de, saben que esto nos pasó, porque hay cosas excepcionales que escapan a la norma, entonces ahí se va consultando, y hay otras fortalezas, el tema de que tenemos está asistente técnico que está arriba de nosotros, que es de la seremi y que nos supervisa, y que va monitoreando cómo vamos, y en caso de cualquier caso excepcional nos va guiando y orientando.

Entrevistadora: La siguiente es, ¿Qué elementos de su intervención con niños, niñas y adolescentes considera esenciales para consolidar avances sostenibles en la restitución de derechos?

E1: Principalmente es generar vínculo, si tú no generas este vínculo con la persona, vas a notar que la persona va a estar desinteresada, que no va a querer participar de este proceso, y explicarle también, obviamente, yo siempre acá se lo he dicho, y se ha conversado en que nosotros tenemos que poner sobre la mesa a la persona, decirle, ya, está esto, si usted obviamente como madre, padre o adulto responsable no cumple con

esto, puede pasar esto. Entonces es importante plantearle bien a la familia, los pro y los contra, ya, y de la mano con esto también va el tema de generar, siento que son esos dos aspectos fundamentales para que las personas se adhieran a este proceso y que le tomen la importancia, porque si ellos no le toman la importancia, no reconocen que, o sea, porque el niño o la adolescente tiene asistencia grave y que eso puede perjudicar a que pase esto, efectivamente la intervención profesional le puede hablar muy lindo, decirle muchas maravillas, pero al final no va a generar este cambio, pues entonces podemos más adelante ver un niño que a lo mejor no tenga matrícula o a lo mejor que repita, entonces yo creo que esa es la fase fundamental.

Hace frío.

Entrevistadora: ¿Hace frío? ¿Están con la estufa a gas?

E1: Sí, me hace un dolor de cabeza.

Entrevistadora: ¿Cómo describe la evolución de las relaciones entre el equipo técnico y las familias a lo largo del tiempo?

E1: Sabes que de primera eran como, ya, bien, otro programa, ya, o sea, hacer seguimiento, entonces era como, con lo que se encontraban, yo creo que todos los profesionales eran como, chuta, voy a estar dos años más en otros programas, pero una vez que conocen como el objetivo de la oficina, conocen también el tema de los lineamientos, yo creo que ahora ya es más satisfactorio, en el sentido de que nosotros, igual como OLN, se solicitó a los programas donde egresan del servicio, que informaran de que nosotros íbamos a estar y que íbamos a estar realizando este seguimiento, para que obviamente ver si en este caso se cumplieron los objetivos, ver que todo fluya, y que no hayan nuevas vulneraciones derechos, y que tampoco queden en el aire, sino que nosotros vamos a ir monitoreando, viendo la situación, y verlo más como un programa más, es verlo como un acompañamiento, que los profesionales tengan esta cercanía, puedan generar este vínculo, que lo acompañen en este proceso de, a lo mejor ya si empezaron por una vulneración, y que se trabajó en el programa en el cual egresaron, pero ir apoyándolos en otro sentido, a lo mejor yo les digo, viendo alguna gestión con la red, a ver si ese grupo familiar, a lo mejor necesita algún tipo de ayuda social, viéndolo por ese sentido, y que obviamente las personas vayan viendo que, no es un programa más, sino que aquí lo que se busca es que, en este acompañamiento, hacer el mismo y monitorear, que el niño no vuelva a sufrir una vulneración de sus derechos, que es lo que nosotros buscamos, generar esta prevención, promoción y protección de los derechos de niños y adolescentes.

Entrevistadora: La siguiente es, ¿qué rol cumple el conocimiento de las redes y de los garantes de derechos en YUMBEL para alcanzar logros en la intervención?

E1: Mira, Yo creo que las redes juegan un papel fundamental en el tema de la intervención. ¿Por qué? Porque, por ejemplo, nosotros como OLN, no tenemos la mayoría de los recursos de la OLN se va en la contratación de profesionales. Entonces, el generar contacto con redes, tener este contacto, permite coordinarse por algún beneficio, coordinar un tipo de ayuda social a un grupo familiar, o el tema de coordinar ayuda en el tema de salud mental, porque, por ejemplo, acá los profesionales socio educan, apoyan, pero no realizan una intervención psicológica o en el tema de salud mental principalmente. Entonces, ahí se va conectando con hospital, con CESFAM, derivando al niño salud mental, derivando, no sé, en el caso del establecimiento educacional.

Entonces, yo creo que ahí, en el tema de las redes, si nosotros como OLN generamos un vínculo con las redes, una buena cercanía, una buena relación, podemos tener muchos beneficios a la disposición de nuestra familia, de nuestros niños. Entonces, yo creo que el tema del trabajo, tener estas relaciones es muy importante y es primordial. Si no la tenemos, se cortan relaciones.

Entonces... Y sabes que, en el trabajo de ver con niños, adolescentes juegan mucho el tema de la voluntariedad en el sentido de que, si yo me llevo bien con esa persona, si yo me llevo bien con ese programa, tendrá acceso más rápido. Entonces, aquí juega mucho el tema de generar esta confianza y este vínculo también con las redes.

Y también yo tengo que ser como viceversa. Si yo pido algo, también tengo que dar algo. Entonces, eso.

Entrevistadora: La siguiente es, ¿Qué características del contexto sociocultural de Yumbel cree usted que influyen en los casos de vulneración de derechos y en las estrategias de intervención psicosocial?

E1: El tema religioso.

Entrevistadora: (por ruido no se escucha) ¿De qué? Religioso. ¿Tema religioso?

E1: Sí. Pero, por ejemplo, como es cierto que jugarían contra o a favor, porque dependiendo de cómo se están, no es bueno. Pero yo creo que también es otro factor que permite tener en la mente. La verdad que ahí no sabría decirte, pero sí, por ejemplo, sabemos que existen ciertas poblaciones que están como estigmatizadas.

Y como que puede jugar eso en contra del proceso de intervención en el sentido directo. Pero se asiste con miedo, con el prejuicio de que a lo mejor habrá algo. Pero hasta el momento, como oficina, creo que no ha incluido ninguno de esos aspectos, ya sea cultural, en el tema de la intervención al pueblo.

Yo sé que pesa mucho el tema católico. Acá en Yumbel, pero hasta el momento no. Sí, por ejemplo, hay un caso de un niño que hay un tema religioso que sí está influyendo, pero es como uno de cien, uno de ciento cincuenta. Entonces, como que no genera no genera mayor ruido acá en la oficina.

Entrevistadora: La siguiente es ¿Qué aspectos estructurales afectan más su trabajo y cómo? Ya sea, por ejemplo, infraestructura, tiempo, jefatura, recursos.

E1: Yo creo que todo. Porque, por ejemplo, los recursos, los casos son muchos y los recursos son pocos. Y ya en el tema de la infraestructura, nos gustaría, por ejemplo, tener una dependencia. Tenemos solamente nosotros, ¿verdad? Porque tú hiciste acá la práctica y tú ves que, no sé, llega un usuario y acá la ve y dice ¡Ah, tú viste! ¡La que salió! ¿Qué pasó?

Entrevistadora: Sí. Entonces, igual es como más privacidad.

E1: Exacto, entonces, yo creo que, a nivel de jefatura, igual en el sentido de que nosotros tenemos una buena jefa y todo el tema, pero sería importante que a lo mejor la OLN dependiera de sólo una persona, en el sentido de que esa persona sea la que tome las decisiones y todo el que me dice ¡No, de la vuelta!, que pase por jefatura, DIDECO, después pase a alcaldía, entonces, es muy largo la vuelta.

Yo creo que lo más importante es el tema de los recursos y las infraestructuras. Yo siento que igual estamos al debe y así bien este año aumentaron los recursos, pero tú sabes la atención es universal. No podemos hacer distinción entre ¡No, esto es menos grave! ¡No lo atiendo! ¡lo voy a dejar pasar! Entonces, yo creo que eso son los dos factores que influyen.

Entrevistadora: ¿Cómo incide la organización del equipo de la OLN en la intervención pertinente y oportuna?

E1: Sabes que nosotros, como organización, nos hemos ido organizando súper bien, Porque, por ejemplo, hasta el momento estamos con la coordinación. Después van los gestores, ya sean territoriales, que tenemos 1 solamente, y los 3 gestores de casos. Entonces, yo creo que el organigrama ha funcionado súper bien.

Hemos llevado bien el tema de la distribución de casos. Desde este año que ingresó el administrativo, la verdad que ha sido fundamental, y sobre todo para el tema de la asignación de casos. Habíamos tenido como un desorden, se puede decir, en el tema de que teníamos muchos casos, pero en especial en tantos casos se le olvidaba ir cerrando algunos.

Entonces, ha ido permitiendo el tema de organizarse bien en el tema de los casos.

Entrevistadora: ¿Cómo evalúa la distribución de funciones dentro del equipo y la carga laboral? ¿Qué consecuencias tiene para la intervención?

E1: Mira, todos, desde la coordinación hasta los gestores de casos y territoriales, tenemos una carga, yo creo que bastante compleja. Ya, carga tanto de trabajo como emocional. En el sentido de que los gestores tienen muchos casos. Nosotros no trabajamos con plazas, sino que trabajamos con los casos que van llegando y se van asignando. Eso es en gestión de casos, en el tema territorial también tenemos una gestora territorial y son muchas las acciones de promoción que se tienen que realizar, porque esto no solamente es intervención, ver cuándo ya la vulneración está o el factor de riesgo está, sino que nosotros como OLN estamos llamados a prevenir.

¿Y cómo hacemos la prevención? A través de generatividad, de promoción, de los derechos, entonces, yo creo que incluso una gestora territorial es muy poco. Es fundamental y es donde, por ejemplo, nosotros como OLN pedimos mucho estudiante en práctica. Este año igual tuvimos dos, ahora el lunes llega otra, entonces han sido fundamental, sin ellos, por ejemplo, no funcionaría el tema territorial, porque una persona es muy poca. Entonces, yo creo que eso ha sido bastante. Y lo otro, la carga emocional de los casos, yo creo que algunos casos son bien complejos, entonces, uno igual si lleva esa carga de chuta, me gustaría quedarme hasta yo con el niño, sé que no es a lo mejor éticamente lo correcto, pero uno lucha, dice. Entonces, igual esas cargas te van pesando. Y lo otro que yo siempre le digo a los profesionales, separemos, trabajo es trabajo y el tema del tiempo libre es tiempo libre. Si tú tienes que descansar el fin de semana, hazlo. No pienses en el trabajo.

Entonces, yo soy mucho de la idea de que no se lleven el trabajo para la casa. Todo el trabajo lo realizan acá en horario laboral. Por eso la idea es que aprovechen todo el tiempo posible, la mayor cantidad de tiempo acá en la OLN, en la oficina, realizando el trabajo para que ellos no se lleven posteriormente para la casa, porque ya sería como ocupar todo tu espacio de distracción, tu espacio donde puedes estar tranquila ocuparlo con trabajo siento que no y no debería. Entonces, igual hemos ido limitando el tema de trabajar los fines de semana, antes, trabajábamos mucho el tema de los fines de semana haciendo, o apoyando actividades en otras actividades. Entonces, igual hay un mundo bajando eso para ir enfocándonos en solo en lo que es de la OLN. Entonces, eso más que nada.

Entrevistadora: Hablando de casos complejos, ¿qué tipo de casos le han resultado más complejos de abordar y por qué?

E1: Mira, la verdad que yo soy coordinadora y yo, casos en sí. O sea, igual llevaba, pero me tocó, no la suerte, se puede decir, pero los casos que tenía se judicializaron. Ya nos

derivaron de otra comuna y obviamente el ingreso se judicializaron aquí, así que yo pasé como lo ingresé y como que lo cerré al tiro.

Ya, pero casos complejos, mira, puede sonar muy básico, pero el tema de la violencia intrafamiliar han sido algunos muy graves. Ya, otros de, por ejemplo, a lo mejor tú puedes decir inasistencia grave, reiterada, no es tan grave, pero sí es grave en el sentido que a lo mejor un adulto responsable no entienda de que no, que los niños no asistan a clases o asistan al colegio puede perjudicar el tema de su desarrollo, el tema de casos donde igual había un chico que se había derivado a un DCE e iba a ser enviado a una residencia, entonces, igual hay casos como bien bien complejos, pero la verdad que ha tocado desde el tema de la inasistencia, casos de violencia intrafamiliar bien complejos, porque, por ejemplo, ahora en el Tribunal de Familia hay casos que no lo toman, entonces, los deriva directamente a la OLN en términos de casos donde a grandes rasgos se me viene a la mente un caso del padre que iba a conducir ebrio con su hijo a otro y entonces hay casos de bullying, casos de inasistencia gravísima donde prácticamente un 40% de inasistencia entonces, esos han sido como casos que obviamente y los casos que van llegando al día a día que, por ejemplo, una vez me tocó un caso en el sentido de que yo acompañé a un gestor o sea, a una gestora a hacer una visita y obviamente el caso me llegó y yo quería abrazar, contener, pero uno igual y llorar se puede decir en ese momento pero obviamente uno tiene que mantener esa distancia e ir separando esas cosas que siento que a mí me cuesta en ese sentido porque soy mamá y muy llorona se puede decir muy de piel y muy llorona en el sentido de que cualquier cosa o cosas que no sé pueden afectar a un niño que sé que no debiese estar pasando obviamente te van a afectar, eso más que nada.

Entrevistadora: ¿Qué herramientas debe desarrollar para enfrentar situaciones de alta carga emocional o de violencia estructural?

E1: La mejor herramienta es separar lo que es trabajo del tiempo libre, yo creo que eso es lo principal y no llevar trabajo para la casa, ya tener a lo mejor algo que hacer una actividad extraprogramática, yo eso no lo práctico ni el deporte ni el gimnasio, pero es una buena estrategia para ir como liberando, porque tu también tienes que ir liberar ese estrés, generar también los autocuidados en la oficina, cuando tu estuviste generamos un autocuidado, pero de verdad que con el tiempo, trabajo y la carga, es como que ha ido quedando atrás, entonces yo igual siento como el tema de ir retomando los autocuidados como por ejemplo 1 vez al mes dos veces al mes, que siento que igual es necesario, pero a veces cuesta encontrar tiempo porque ahora igual somos más entonces igual la carga de cada profesional tiene sus casos entonces concordar es como..., pero hay que buscar el espacio para generar este espacio de autocuidado de tomarnos tiempo para nosotros y escucharnos entre nosotros de como estas, aunque por ejemplo en el día a día igual lo hacemos de como estas y todo el tema pero emmm... yo siento que eso tampoco se tiene que perder del hola como estás?, relacionarte con

tu compañero de trabajo siento que igual es fundamental sobre todo en el ambiente laboral, siento que si no hubiese un buen ambiente laboral siento que las cosas no funcionarían y pesarían aún más porque tendrías esta carga laboral y este juuy ya viene! o ya ¡Uy ya no que no se acerque! Cachay entonces siento que el tema de la buena relación es fundamental y aquí tratamos y espero que sigamos funcionando así, con confianza, con esa buena relación entre compañeros que debe ser fundamental.

Entrevistadora: ¿Qué tensiones ha vivido en la intervención social para responder de forma ética y humana ante una vulneración grave?

E1: ¿Qué tensiones? el tema de la presión se puede decir, en el sentido de que...muchos te presionan... me paso principalmente entre... para mi siempre va ser un caso más complejo o donde yo debo enfocarme en un caso de donde la vida de un niño o la vida de una familia está en riesgo que por ejemplo de una ayuda social, entonces de ahí podemos recibir ciertas presiones...de jefaturas en el sentido de que ¡no pu atiendame este caso y es de urgencia!, entonces uno igual tiene que ser como profesional como en el sentido no pu el caso es más urgente para mi es donde está en riesgo la vida de un niño o está en riesgo la vida de la familia de ese niño no una ayuda social, entonces esas presiones como que afectan y siento que igual pasan la cuenta que ellos no entiendan.

Entrevistadora: ¿Qué impacto emocional tiene para usted enfrentar situaciones de alta gravedad? ¿Qué apoyos recibe o necesitaría para manejarlo?

E1: Yo siento que mi apoyo es mi hijo, es mi distracción siento que disfrutar el tiempo que tengo libre o el tiempo que juego con él, de jugar de distraerme e incluso hasta pelear con él de regañar, siento que de verdad me ayuda no se pu a contener todo de que estoy acá, el tema de la presión o el tema de algunos casos difíciles como que el pasar tiempo con el dedicarle tiempo de calidad a él a mi por lo menos como... profesional me ayuda, siento que esa es mi distracción es como mi...que me saca de todo del trabajo como...mi mi ¡ay! como es la palabra! ¡Ay mi nubecita! zona de confort, es mi no se... es mi refugio se puede decir mi hijo, pero eso, es como con él que libero todo.

Entrevistadora: ¿Cómo define desde su experiencia profesional el interés superior del niño en la práctica cotidiana?

E1: ¿Cómo la defino? que siempre velar porque eh... los niños, las niñas y adolescentes estén bien, en el sentido de que...me gustaría que obviamente nadie sufriera... o tuviese que pasar por ciertos hechos que muchas veces son difíciles para ellos, pero me gustaría que estuvieran... osea me gustaria que estuvieran en un lugar seguro, entonces siempre velar por el interés superior del niño que no les afecte nada, buscar su...escucharlos ver

que en este caso que sea lo mejor para ellos dependiendo de su grado de madurez también porque sabemos que un niño de 2 años no te va decir muchas cosas y ahí entra todo el tema de ver que es lo mejor y separar aquí no importa lo que piense el papá, no importa lo que piense la mamá, sino que lo que importa es velar por que ese niño esté en un lugar seguro, confortable que se sienta eh...seguro y que no venga un tercero a vulnerarle su derecho, que no venga un tercero a golpearlo a tirarle la oreja a maltratarlo ya sea física y psicológicamente, que acá igual se ve hartos, entonces eso

Entrevistadora: ¿Qué tensiones ha enfrentado entre proteger al niño, niña o adolescente y respetar las decisiones de sus familias o entornos cercanos?

E1: ¿qué tensiones? que por ejemplo hay personas que no entienden pu' no entienden entonces igual es como difícil hacerle entender a una persona que no problematiza entonces ahí ya partiendo de eso ya nosotros no podemos intervenir, entonces ahí se judicializa el caso se transfiere a sede judicial y son ellos quienes obligan a las familias, pero por ejemplo acá si cuando ya no está en este proceso de intervención y obviamente la familia ya no entiende se apercibe se hacen apremios se llama la atención, incluso los apremios pueden llegar hasta arrestos a los grupos familiares a la persona que en este caso es la adulta responsable.

Entrevistadora: ¿Ha vivido dilemas éticos en relación con este principio?¿Cómo los abordó? (en relación con el interés superior del niño)

E1: Dilemas éticos, la verdad que uno... yo lo he visto aca que en la oficina que si pu' que muchas veces... o sea me pasa que se ha tendido a confundir como su interés por sobre el interés del niño, pero ahí obviamente desde la coordinación y desde los demás profesionales y gestores de casos obviamente se le hace ver a la persona que no poh que aca, que no prima el interés de él o de ella si no que el interés del niño, de no velar por sus sesgos sus juicios y todo el tema, hemos tenido como está apreciación de decir no puh estás mal revisalo bien, orienta bien al familiar y ve poh que aquí no es importante lo de los demás si no que el niño.

Entrevistadora: ¿Qué herramientas institucionales considera han sido importantes para respaldar la toma de decisiones frente a las situaciones de vulneración que deben enfrentar en su labor profesional?

E1: Las herramientas...el tema del conocimiento el tema de estudio, de que existen estos documentos, estas notas técnicas que permiten como profesional instruirte más y se como...el no el juez sino que la persona que tiene más conocimiento sobre el tema de la niñez o sobre los niños, niñas y adolescentes o sobre los procesos de intervención, entonces yo siento que esa es una herramienta fundamental del conocimiento lo que tu

sabes de los casos, lo que tu sabes en cuanto a enfoques, en cuanto orientaciones eso y también juega una parte fundamental el apoyo que tú recibes de tus supervisores se puede decir principalmente nosotros de la Pao de la analista técnica de la Seremi que decía antes es un apoyo fundamental, entonces tu le planteas el caso y te dice si no, demosle con todo nomás, aunque tengamos que pasar sobre el director o sobre la jefatura, ella está y sabe que es consciente de lo que hicimos y nos apoya, apoyo tu sabes que al firmar el contrato son todos honorarios entonces hemos tenido apoyo desde la Seremi entonces ahí vamos.

Entrevistadora: ¿Qué justificación o criterios considera usted que hacen relevantes ese uso de herramientas o procedimientos institucionales?

E1: ¿Qué hace relevante? a nosotros por ejemplo tener todo esto, tener como todo los procesos al día, tener como todo esto nos permite que nuestro trabajo por ejemplo sea de calidad, calidad lo digo así como... no quiero sonar como egocéntrica en el sentido de que llevamos un buen trabajo, todos cometemos errores, pero... tratamos de hacerlo lo mejor posible, buscando siempre el interés superior del niño que para eso es importante y fundamental para nosotros escuchar, entonces si no estuviesen las herramientas si no sintiéramos este apoyo, igual estaríamos solos, no sabríamos para donde ir, estas orientaciones técnicas nos guían nos dicen mira si pasa esto haz esto o ve por otro lado lo mismo como te decía anteriormente si escapa le hablamos a la analista técnica entonces ahí nos van siempre orientando son como nuestras guías, nuestros procesos orientadores y todo el tema.

Entrevistadora: ¿Qué condiciones o metodológicas de la OLN facilitan que los niños, niñas y adolescente participen activamente en sus procesos?

E1: Mira yo creo que con las metodologías es el trabajo que se hace con los niños en el sentido de la promoción ahí ocupa un papel importante en lo que hace la Cami, en la gestión territorial de realizar estas actividades y darse a conocer como OLN y el trabajo que hace muchas veces los niños desconocen cuáles son sus derechos, entonces el tema de la gestión territorial promueve que los niños conozcan esto, entonces yo creo que esa es una parte fundamental y lo otro que por ejemplo que si los gestores no tuvieran como esta cercanía, esta llegada con los niños y con las familias el generar este vínculo, yo siento que es muy importante el tema del vínculo si tu no generas este vínculo con los niños o en este caso los padres las madres no cambiaría nada, yo siento que uno de los criterios fundamentales es el tema de este vínculo ya ¿por qué? porque por ejemplo muchos niños han generado este vínculo esta cercanía con los gestores les han dicho cosas que nos les han dicho a nadie, entonces eso permite eh.. ver más allá porque la familia te puede decir uy bien que todo funciona muy bien y que somos la mejor familia

del mundo, pero si tu vas al niño y generas este vínculo de confianza el niño te puede revelar mucho más... entonces eso se tiene que ver.

Entrevistadora: ¿Qué aspectos institucionales o culturales dificultan la participación más real y sostenida?

E1: ¿Del niño o de nosotros?

Entrevistadora: Del niño

E1: Mira yo creo el tema de que todo se politiza se puede decir, de que todo es política, sabemos que por ejemplo que los niños no votan, entonces los niños no son prioridad cachay, entonces si nosotros ponemos en la balanza por ejemplo una fiesta costumbrista, una actividad del niño donde van a ir las prioridades

Entrevistadora: En la fiesta costumbrista

E1: Exacto, entonces ya desde la base que los niños se sienten solos, no se sienten apoyados por sus autoridades, es como pah que voy a ir si al final las personas que promueven esto o las autoridades no asisten no siente el apoyo, lo mismo pasa con el Consejo Consultivo se invita a directivos, se invita a concejales, pero al final... se invita al alcalde pero no llegan, entonces los niños dicen bucha me siento apoyado ya por la oficina por los profesionales de la oficina, qué pasa con los directivos, que pasa con los concejales, que pasa...entonces yo creo que la base principalmente de esto es que si los niños supieran sintieran no se puh de que los concejales están ahí sería distinto poh, porque tendríamos más actividades para los niños, más actividades para los adolescentes y los niños los adolescentes y dirían que desde la municipalidad está interesada en ellos, que hoy en día sabemos y vemos que les importa más el tema de otra fiesta a una fiesta municipal que va para los niños, sobre todo en procesos de elecciones, siento yo como profesional, de mi perspectiva como profesional. Ahora es cuando me echan.

Entrevistadora: (risas) es anónimo... Desde su experiencia cuáles han sido los principales avances en los procesos de intervención psicosocial durante el último año en la OLN?

E1: Mira los principales avances, antes cuando nosotros comenzamos la línea de los seguimientos de los egresados ya, también teníamos como la línea de intermediación y atención social, pero no la protección administrativa y la protección administrativa es parte de la OLN, es la facultad que tenemos como cualquier tribunal de familia como un caso judicializado nosotros tenemos los protección administrativa, entonces yo creo que ese ha sido el gran avance que hemos tenido el último año de contar con esta

herramienta de que nosotros al igual que el tribunal de familia podemos llevar estas causas ya, si bien no de una manera judicial pero si de una manera administrativa que nos permite también llamarle la atención al familiar cuando se está vulnerando los derechos o de decir lo están haciendo mal cachai entonces yo creo ese el fuerte de la OLN, sobre todo con el tema de que antes era solo el tribunal de familia quien podía derivar al DCE Diagnóstico Clínico Especializado que es la puerta de entrada de la falta del servicio que son los programas los PIE, PRM, FAE, ahora nosotros como OLN tenemos esa facultad de protección administrativa especializada también derivar sin haber judicializado los casos, obviamente ya todo esto en contexto de voluntariedad y problematización...si no se sigue esto, el caso obviamente se tiene que judicializar.

Entrevistadora: Dentro de esta misma pregunta, ¿considera que ha habido algún cambio que haya significado una mejora en la intervención con niños, niñas y adolescentes?

E1: Mira, es que nosotros, como OLN, intervención, así en profundidad, no podemos avanzar. ¿Por qué? Porque lo que te comentaba anteriormente, nosotros podemos socio educar, orientar, apoyar en el tema de higiene, apoyar en el tema de la salud, conectar con beneficios, distintas cosas, pero todo en este contexto de voluntariedad, pero ya de realizar intervenciones psicológicas, no podemos. Eso, ya tenemos que conectar ese servicio con la red, que en este caso es salud derivar a salud mental, eso, nosotros trabajamos mucho. Y ahí es cuando yo te respondí a la pregunta anterior, que es fundamental, porque como nosotros no podemos realizar intervenciones, en profundidad, tenemos que conectar con estos servicios para que estos servicios realicen esta intervención y complementar el trabajo que hacen las OLN.

Entrevistadora: ¿Qué aspectos considera que aún faltan en el proceso de intervención para lograr de mejor manera los objetivos de protección de derechos de niños, niñas y adolescentes? ¿Qué elementos cree que deberían incorporarse o modificarse considerando las condiciones actuales de trabajo en la OLN?

E1: Yo creo que lo que falta, que si bien existe una ley 21.430 que nos da facultades a nosotros, te voy a poner un ejemplo. Yo la otra vez con una capacitación en la Seremi, ya donde nosotros dentro de las facultades podemos instruir matrícula, asignar una matrícula en un colegio, ¿ya?, pero la otra vez yo fui a una reunión a la Seremi y estaba la Seremi de educación, ya. Y nos decían que sí, nosotros tenemos la facultad de instruir matrícula, pero ¿sabes cuánto se demora? Ocho meses. Entonces, era como irrelevante, nos decían, para que sea más rápido, usted sí tiene la facultad, pero esa facultad va a nivel nacional y nacional. Ahí lo aprueban y se demora ocho meses. Pero ustedes están, es como contradictorio porque nos decían, utilicen mejor el grupo juez. El grupo juez donde nos decían que el tribunal solicitaba el cupo y eso se demoraba dos días. Entonces, es como, le das una facultad a una oficina, pero esa facultad se demoran meses en llegar o incluso tal vez que nunca llegue. Entonces, yo creo que aquí falta

mucho el tema de que se creó una ley, pero se creó una ley sin conversar con los demás, con los demás ministerios, con las demás subsecretarías. Entonces, igual ya tiene esta facultad, pero al final no es mucho lo que se puede hacer. Entonces, yo creo que falta darle más sustento a la ley, que se converse más entre el ministerio, a lo mejor, no sé, para que lleguen a acuerdos, porque me parece ilógico que tengamos esta facultad, pero que se demore ocho meses y en ocho meses el tribunal no va a estar sin una educación ni nada. Entonces, es como ilógico. Y yo creo que otra cosa que falta es que si bien se modificó la ley orgánica de municipalidades donde dice que la municipalidad debe promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes, pero yo creo que todavía hay municipalidades, incluyó a la de acá que falta el tema de que se crean el cuento de que los niños son importantes, o no que se crean el cuento, sino que se mentalicen de que los niños son importantes, de que su opinión cuenta. Entonces, ahí se van contradiciendo ciertas cosas, pero yo siento que falta eso que, por ejemplo, algunas municipalidades tomen el peso de lo que es la ley, tomen el peso del interés superior del niño, tomen el peso de que esta esta oficina que está a cargo de la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, no la miren como más, como un programa más. Porque yo siento que es así en algunas partes, somos miradas las OLN. Entonces, eso. Y lo otro, el tema de que el sustento a la ley, porque al final está la ley, pero no podemos hacer más. Porque si no conversan, no se tiene esa facultad que da como deberes cruzar, Pero eso.

Entrevistadora: Bueno, le agradezco la disposición, el tiempo que ha dedicado para nuestro proyecto y si quiere agregar algún comentario, una reflexión

E1: No nada, cualquier cosita que necesiten, estamos acá, si necesitan complementar la información, estamos disponibles.

Entrevista 2

Fecha: 12 de junio de 2025

Entrevistadora: Primero que todo darle las gracias por el tiempo que se dio y la primera pregunta es, ¿Qué rol considera que cumple actualmente dentro del equipo de intervención psicosocial de la Oficina Local de la Niñez?

E2: Ya, mira, como respuesta le podría dar que el rol que cumplimos nosotros como gestor de casos, que es la función que cumpla dentro de la Oficina Local de la Niñez, soy una persona encargada de realizar entrevistas a los usuarios, por ejemplo, hacer diagnóstico biopsicosocial, gestionar muchas veces con redes de apoyo, en este caso puede ser colegios, CESFAM, hospital, dependiendo en realidad de la necesidad en este caso que tenga el niño. En este caso nosotros somos como un agente de cambio, un agente que va en ayuda en este caso de los niños que ingresan a la Oficina Local de la Niñez. También nos encargamos de lo que es la prevención, de realizar un diagnóstico clínico en este caso, y de buscar la conexión para que esto no pase a mayores, porque nosotros en realidad somos los que estamos antes de los programas, por ejemplo. Por decirlo de alguna forma, nosotros nos encargamos de prevenir que esto no pase a algo mayor. Ya, o muchas veces si llega algún niño ingresado, por ejemplo, de un programa como AFT, por ejemplo, un PRM, que también es otro ejemplo, nosotros nos encargamos de hacer un seguimiento de ellos, en este caso por 24 meses. Al momento, no sé, de que el niño cumpla 18 años, él toma la opción de ver si continúa con nosotros el plan de seguimiento o simplemente rechazarlo.

A lo cual, en mi función, con los que me ha tocado ingresar en el poco tiempo que llevo acá, que son aproximadamente 6 meses, los chicos que han cumplido 18 años sí quieren seguir trabajando conmigo y todo. Así que, al momento, claro, ha sido como una grata experiencia, pero como el rol que nosotros cumplimos como gestores de caso, más que nada, somos las personas como encargadas de realizar entrevistas, diagnósticos biopsicosocial, de prevenir, promocionar, en este caso, la ayuda, por decirlo de alguna forma.

Entrevistadora: La segunda pregunta es, ¿qué tipo de conocimientos o habilidades considera más necesarios hoy en el equipo para intervenir efectivamente con los niños, niñas y adolescentes?

E2: Yo creo que lo más importante en este punto es, nosotros somos como trabajadores sociales, ustedes futuras colegas, todos, yo creo que aparte de lo del ámbito social, de hacer las conexiones, en este caso, yo creo que en todo está haciendo mucha falta lo que es el ámbito mental, salud mental. Yo creo que ese es un fuerte que hay que atacar, harto porque hay niños que, siendo realistas y siendo súper sinceros, vienen quebrados. Vienen quebrados por alguna u otra forma y nosotros ahí es donde tenemos que reparar y tener las herramientas necesarias, que muchas veces nosotros como trabajadores sociales no tenemos. Aunque tratamos, nosotros solamente hacemos los nexos. Por ejemplo, si vemos que un niño, no sé, lo está pasando mal, claro, sí sabemos un poco de

psicología, pero no somos expertos en la materia. Pero si vemos que un niño, no sé, por ejemplo, hay que gestionar que en su casa no alcanza para pagar el agua potable, postularlo a un subsidio, por ejemplo, que aquí nosotros en la misma plataforma que tenemos, nos da la opción de ingresar a algún programa de subsidio para pagar el agua potable o de gestionar con otras oficinas, todo. Pero creo que lo más importante para este niño, en este caso, vendría siendo lo que es terapia. Y esta terapia, aparte de lo social, tiene que ver mucho con lo mental. Porque, como mencioné denante, son niños que vienen quebrados desde antes.

Entrevistadora: La tercera pregunta sería, ¿cómo percibe que su propio posicionamiento profesional, en este caso como trabajador social, influye en la forma de interpretar y abordar las vulneraciones?

E2: Bueno nosotros somos trabajadores sociales, nosotros somos un agente operativo de cambio. Esa es la palabra que utilizo yo cuando me preguntan, ¿qué eres como trabajo social? Un agente operativo de cambio. Porque en realidad nosotros estamos acá, quizás muchas veces, por el sistema, el Estado, las plataformas, y porque todos tenemos que trabajar burocráticamente, muchas veces uno quiere hacer mucho, queremos hacer como al tiro cambiar las cosas, pero en realidad tenemos que ir paso a paso, gradualmente, aunque uno quiera llegar y lograr todo, hay que ir gradualmente. Así que yo creo que, como trabajador social, en mi caso, es que soy un agente operativo de cambio. Soy una persona en que, aunque vea el cambio más mínimo, en este caso en un niño o en la familia de ellos, como que me alegro mucho. De hecho, hace unos días atrás, llegó una mamá de uno de mis usuarios y llegó a regalarme un peluche. Del cual yo le dije que igual le agradecía mucho, pero que no era necesario. Pero llegó súper agradecida porque yo gestioné, en este caso con Dideco y el programa social, que le regalaran a ella una gift card de alimentación. Que en realidad para nosotros es algo, no sé si mínimo, pero igual algo que para una familia es súper importante. Y ese cambio, esa alegría que puede ser, no sé, quizás no haya sido mucho el aporte, en este caso, del monto de la gift card, por decirlo. Pero para ellos fue algo importante. Le cambió, no sé, por ejemplo, que la haya durado una o dos semanas. Fue algo que le cambió, en este caso, la perspectiva. Y se dio cuenta de que, en realidad, los programas que está ahora, como nosotros, Oficina Local de la Niñez, por ejemplo, sí están apoyando y sí están para ellos. Así que nosotros estamos cambiando la perspectiva de cómo nos miran. Hay que ser súper realista cuando alguien dice, ah, el chico trabaja, no sé, en la municipalidad, o trabaja por Dideco, algún departamento, al tiro como que piensan, ah, ¿para qué? Es como bien, si somos como súper mal mirados en realidad. Pero nosotros somos los que tenemos que generar ese cambio. Y cada cambio, aunque sea más mínimo, para mí es un gran avance. Y ver la cara de felicidad, en este caso, de esa mamá que vino a agradecerme, como que en realidad a mí me llamó mucho la atención, porque en realidad no lo esperaba. Es una motivación extra. Muchas veces igual es complicado porque hay personas que muchas veces no se adhieren a este proceso. Pero cualquier

avance que uno tenga, al final es eso. Así que yo lo veo como un gesto operativo de cambio. Esa es la palabra.

Entrevistadora: Pasando a la cuarta pregunta, ¿Cómo cree que sus estrategias de intervención han contribuido a los procesos psicosociales con niños, niñas y adolescentes?

E2: Claro, mira, yo voy a ser súper sincero en este punto. Al comienzo, cuando recién ingresé, igual a mí me costó. De hecho, todavía muchas cosas como que lo miro por el ámbito de papá, como yo tengo, en este caso, dos hijos, como que siempre trato de buscar, así como... de ver por qué llegó a este punto. ¿Por qué un niño tuvo que haber ingresado a un programa, luego haber egresado, llegar con nosotros? ¿Por qué se vulneró este derecho? Y trato como siempre de buscar y ver la opción de que el papá logre hacer algo. Y ha habido veces que igual he errado en mi diagnóstico. Porque en realidad como que me he ido en eso de... Claro, pero si el papá muestra adherencia y todo. Y muchas veces, bueno, no muchas veces, pero sí en ocasiones, como que... he visto el interés del papá sobre el del niño. ¿Ya? Y en eso es lo que yo trabajo día a día, porque en realidad yo me voy con mi visión de papá.

Pero me doy cuenta de que muchas veces nosotros como adultos estamos equivocados en muchas acciones. Así que yo creo que si me voy de mis informes y yo he hecho como... Desde ese punto de vista, creo, claro, contribuyen al desarrollo de la persona. ¿Ya? Pero si le pongo una balanza del 1 al 100, yo creo que como el 70 sí lo he hecho de manera super eficiente y el otro 30 igual he cometido esos errores que fueron al comienzo y era como que lo miraba por el lado del papá. Y después, a medida que iba pasando el tiempo, dije, no, ¿por qué si en realidad el niño está pagando las consecuencias del error del papá? Por ejemplo, si un niño no cuesta sus vacunas al día, claro, es que se le está vulnerando el derecho en este caso a la salud, de sus controles, todo. Así que en ese punto como que he errado, pero siendo súper sincero, estoy trabajando día a día para solucionar y enmendar esos errores y no cometer los mismos errores. Así que yo creo que desde una mirada clínica los estoy mejorando.

Entrevistadora: Pasando a la quinta pregunta. ¿Qué aspectos de la estructura de la OLN permiten o dificultan que esas fortalezas se sostengan en el tiempo?

E2: En realidad yo creo que son los plazos. En realidad, siempre son los plazos. Por ejemplo, nosotros trabajamos con diferentes plazos. El más básico, que en este caso vendría siendo el de intermediación, dura seis meses. De los cuales, si tú tienes, no sé, yo cuento, hasta la fecha contaba con 53 casos. En los seis meses que llevo. Igual es

harto para un profesional que viene, no sé, por tres o cuatro días a la semana. Si tú lo pones a sacar con eso, cada intervención que uno realiza debería ser cada dos meses. Y ahí es donde se te van acotando los tiempos. Abarcamos muchas personas, muchos niños. Pero en el fondo no podemos hacer un trabajo muy eficiente sabiendo que son demasiados. En cambio, ahí es donde los programas, por ejemplo, como AFT, PRM, ellos abarcan menos niños por profesional. Pero trabajan en tiempos más cortos. O sea, por ejemplo, puede trabajar un año, pero cada quince días hacen intervención. Nosotros estamos realizando intervención cada dos meses, incluso hasta tres meses. Y yo creo que al final eso es lo que nos complica a todos para que esto se siga manteniendo en el tiempo. Que son muchos usuarios para los profesionales que hay.

Entrevistadora: Claro, la siguiente pregunta es, ¿Qué elemento de su intervención con niños, niñas y adolescentes considera esenciales para consolidar avances sostenibles en la restitución de derechos?

E2: Mira, yo creo que lo principal en este caso para reconstituir derechos es que los padres muestren adherencia. Es que las personas que están de cuidadores, ya sea una tía o una hermana que está a cargo en este caso del niño, muestran adherencia. Si nosotros no vemos que hay adherencia, para nosotros es muy difícil que esto logre un cometido en realidad. Que tenga un buen desenlace en el trabajo que uno realiza. Porque a mí en lo personal sí me ha pasado que he trabajado con niños que de repente está todo bien y de repente no vienen. Porque en realidad los padres nos muestran adherencia y nos miran como un programa más solamente. Pero para sostenerse en el tiempo, como mencionas tú, es adherencia solamente. Buscar la forma en este caso de que los cuidadores, los padres, los progenitores, se acerquen a nosotros como OLN y buscar alternativas. En lo que nosotros como profesionales siempre estamos realizando actividades. Por ejemplo, acá en Yumbel, por ejemplo, ahora en el mes de la niñez vamos a hacer cine, musical, por ejemplo, darles palomitas a los niños. Muchas veces gestionamos otras actividades. Que lo notó en este caso Liss que estuvo con nosotros un tiempo. Así que en realidad eso más que nada. Tratamos siempre de promover para que la gente se vincule un poco más con nosotros. Y yo creo que esa es la estrategia en realidad más viable para lograr hacer promoción, promover, promover. Siempre promoción de lo que somos nosotros.

Entrevistadora: La siguiente pregunta es, ¿Cómo describe la evolución de las relaciones entre el equipo técnico y las familias a lo largo del tiempo?

E2: Mira, yo en el ámbito personal, yo he tenido buena adherencia con prácticamente el 90% de los usuarios. De los cuales muchas veces, no sé si estaré cometiendo un error, pero muchas veces como que me voy en el factor humano con la persona. A algunos incluso le he dado hasta mi número de teléfono personal que yo sé que eso igual, no

está bien éticamente, laboralmente. Porque igual muchas veces las personas como que se toman alguna atribución más. Pero lo he hecho en casos fortuitos donde es un poco más compleja la situación. De hecho, tengo un caso muy complejo de una niña que está en la UCI. En el cual se me ha complicado mucho porque al comienzo ella llegó como derivación por 6 meses. Y la niña lleva aproximadamente un mes y medio en la UCI. A lo cual me he comunicado con la mamá, tengo contacto con ella. Pero en realidad, igual es complejo porque uno no puede ayudarle como quisiera, pero como te menciono en lo personal, sí. Creo que en el 90% de las personas ha mostrado buena adherencia y el equipo técnico, en este caso con los usuarios, desde mi punto de vista ha sido eficaz. He tenido buena recepción y hasta el momento me han respondido en la mejor forma posible.

Entrevistadora: ¿Se muestran más colaborativas?

E2: Se muestran más colaborativas. Al comienzo había personas que como yo llegué el 27 de noviembre del 2024. De los cuales mi predecesor, la persona que trabajó antes, a muchos no les avisó del cambio de profesional. De que él se iba por x motivo, ahí desconozco cuáles son los motivos por los cuales no está, no sé si renunció, lo despidieron, no, desconozco. Pero había muchas personas que, en ese momento, cuando yo logré la primera comunicación con ellos, como que reaccionaron mal. Porque en realidad para que un usuario se abra contigo, te demuestre tal como es. Igual es complejo porque son personas que, como mencioné anteriormente, vienen quebradas de una u otra forma o personas que han estado prácticamente toda su vida en programas. Y pasan de un programa a otro, gente que ya está, sinceramente, está harta del sistema. Y esas personas, como que igual fue un poco complejo.

Personas que me cortaron muchas veces el teléfono, que no querían hablar. Pero que a medida que yo fui conversando nuevamente con ellos, las que me cortaban el teléfono, yo tomé la decisión de ir personalmente, en este caso a su domicilio. Conversar frente a frente, explicarle la situación, presentarme, buscar alguna alternativa de cómo trabajo. Y hasta el momento todo bien. Pero al comienzo costó un poco y las personas fueron cediendo. Y ahora ya por lo menos con las personas que estoy trabajando, prácticamente el 90%, vamos viento en popa. Igual hay personas que igual son un poco más reacias. Pero es más que nada porque ya tienen una condición un poco más compleja, porque pueden ser drogodependientes, por ejemplo, un poco más complejos. Pero en realidad ellos sí, en su momento de lucidez, por decirlo de alguna forma, sí demuestran interés y sí aportan en el seguimiento. Pero en realidad hay que tener siempre ese miedo de que vuelvan a recaer y así estar buscando alternativas. Pero hasta el momento, claro, como el 90% de los usuarios que tengo sí han mostrado buena adherencia y sí han mostrado participación en este caso conmigo como el profesional a cargo de los casos que llevó con sus hijos.

Entrevistadora: Pasando a la siguiente pregunta. ¿Qué rol cumple el conocimiento de las redes y de los garantes de derechos en Yumbel para alcanzar logros en la intervención?

E2: Ya mira, nosotros siempre trabajamos, acá personalmente trabajamos con las redes como los colegios. Los colegios son muy buenas redes de apoyo para nosotros. Los colegios, el hospital, por dar un ejemplo, los CESFAM, como que son bien activos. En este caso también Dideco, en ocasiones que he solicitado la ayuda de ellos, han mostrado bastante empatía. También la iglesia. La iglesia igual ha aportado en ciertas ocasiones, como que al final Yumbel es como un pueblo tan pequeño. Como que en realidad si se puede lograr algo somos todos y entonces como que todos se cuidan de alguna u otra forma. Ya sea laboralmente o fuera del trabajo, como que ahí tratamos de tener alguna conexión. El tribunal de familia, porque nosotros trabajamos mucho con ellos, como garantes de derechos se han portado muy bien. Siempre compartimos información. Siempre ha habido como una red constante entre todos los profesionales de acá, dependiendo del área. Y eso me mantiene contento. Así que hay bastante red de apoyo.

Entrevistadora: Me imagino que estas redes de apoyo ayudan a mejorar las intervenciones con los niños.

E2: Por supuesto, porque compartimos información en muchos casos que, por ejemplo, yo tengo y que son derivaciones. Esas derivaciones, nosotros trabajamos con equipos. En este caso yo tengo muchos casos que lo veo yo, lo ve Dideco, lo ve un colegio X. Y como que estamos trabajando todo en conjunto para, en este caso, restituir la vulneración de derechos por el cual ingresó.

Entrevistadora: Pasando a la siguiente. ¿Qué características del contexto sociocultural de Yumbel cree usted que influyen en los casos de vulneración de derechos y en las estrategias de intervención psicosocial? Como costumbres, creencias, tradiciones.

E2: Mira, Yumbel siempre se ha caracterizado por ser una comuna religiosa y campesina. Es totalmente campesina. Yo no estoy en contra del campo, de hecho, me gusta mucho el campo. Pero yo creo que es hora de que Yumbel surja como ciudad. Que surja. Y esas creencias de los mismos concejales que siempre en todas sus entrevistas que hacen, siempre dicen, Yumbel comuna huasa. ¿Por qué Yumbel tiene que ser una comuna huasa? ¿Por qué Yumbel no puede crecer? ¿Por qué Yumbel no puede tener acceso a la educación? Por ejemplo, no sé, por último, el CFT. ¿Por qué Yumbel no puede tener más programas para niños? ¿Por qué Yumbel no puede tener una oficina, por ejemplo, de inclusión? En este caso me refiero a la diversidad sexual. Mirá, no tiene una oficina de inmigrantes, por dar un ejemplo. Recién ahora se abrió una oficina de discapacidad. O sea, Yumbel por sus creencias religiosas y por querer seguir siendo una comuna campesina, socioculturalmente estamos muy atrasados. Siempre tenemos que, por

ejemplo, si hay algo muy complejo, derivarlo a Los Ángeles, Concepción y así sucesivamente. Porque no hay los recursos, Yumbel es una comuna que ha quedado estancada a través del tiempo. ¿Ya? Y eso es por simplemente por creencias religiosas. Hay muchos niños que viven en el campo, que, si bien ahora ya el municipio les ha brindado, por ejemplo, furgón a domicilio prácticamente, que los niños puedan asistir al colegio. Hay otros niños que no pueden, que no tienen acceso a salud, que viven en la pobreza, todavía se ve pobreza como la que había antes. Ya, me refiero a que todavía se ve pobreza, todavía se ve la desnutrición. En realidad, es eso. Siento que socioculturalmente la gente de Yumbel está muy arraigada en sus costumbres, creencias religiosas y creencias de campo. Que eso impide muchas veces que se creen nuevos programas, que llegue más trabajo, que llegue más educación y al final Yumbel está estancado. Y eso es el principal problema de Yumbel. Y eso nunca va a cambiar si no se hace algo sistemático desde adentro. Por ejemplo, algo totalmente grande, no sé, que el municipio, el consejo, algún diputado diga Oye, ya basta de seguir gestionándonos como comuna huasa. Ya basta de que la religión sea todo en Yumbel, y tratemos de mirar hacia adelante, avanzar. Así que yo creo que ese es el principal foco. Que los campos están muy abandonados, y que aún Yumbel sigue estando estancada. Socioculturalmente estamos mal. Esa es la verdad.

Entrevistadora: Pasando a nuestra pregunta número 10. ¿Qué aspectos estructurales afectan más su trabajo y cómo? Me refiero a infraestructura, tiempos, jefatura, recursos, etc.

E2: La infraestructura, nosotros no tenemos oficina propia. Nosotros trabajamos acá en la biblioteca municipal, donde hay, si no me equivoco, como tres, cuatro programas. Que vendría siendo de la biblioteca, juventud, los días, miércoles, por ejemplo, llegan las chicas de SERNAMEG. Por ejemplo, no tenemos como un espacio propio nosotros como oficina. Igual es complejo que muchas veces de repente llega gente, usuarios, a trabajar con nosotros, pero la biblioteca está llena. Y mucha gente está ahí, y mucha gente se conoce, Yumbel es muy pequeño. Y dirán, ay, ¿por qué está este? En realidad, la gente se siente incómoda. Y no tener un espacio solamente para ellas se siente incómoda. Y eso igual muchas veces nos dificulta a nosotros nuestro trabajo. No contar con espacio físico. Mira, infraestructura igual es deficiente. Entra el frío, se ven cables pelados. Por ejemplo, aquí en la oficina que estoy hay un cable que estoy viendo que está pelado, no tienen con que tapanlo. Pero sí, no digo que no se haya arreglado la situación, pero igual hay muchas cosas en este caso que realmente dificultan. Y creo que lo más grande es no tener un espacio propio.

Entrevistadora: La siguiente pregunta es, ¿Cómo incide la organización del equipo de la OLN en la intervención pertinente y oportuna?

E2: Nosotros acá trabajamos como te mencioné anteriormente, con plazos. Y nosotros tenemos plazos. Por ejemplo, el plazo más básico en este caso sería la intermediación son de 0 a 6 meses. Ya después la intervención social es de 0 a 1 año. Los egresos son por 24 meses. Va dependiendo en realidad el diagnóstico biopsicosocial que uno realice ya con el usuario. Pero en términos de plazos, como te mencioné anteriormente, nosotros trabajamos por un periodo de intervención cada 2 meses, cada 3. En realidad, eso es lo que a nosotros nos complica un poco. Pero como llevamos muchos casos, también logra ser oportuna. Pero siempre lo que nosotros tenemos que poner énfasis es en el diagnóstico biopsicosocial que eso tenemos un plazo de aproximadamente 15 días para realizarlo. Y en eso nosotros podemos sacar nuestras propias conclusiones. Obviamente hay muchas veces que igual uno se puede equivocar y realiza una intervención y después al momento de cerrarla dice, no, esto está para otra intervención, hagámoslo. Pero se supone que oportunamente debería ser claro. O si no, por ejemplo, un niño X llega por inasistencia grave al colegio. ¿Ya? Y yo tengo, no sé, unos 15 días para contactarme con ellos. En los cuales llamo por teléfono, envío mensajes, voy al domicilio, dejo cartas, notificaciones. Si no muestran adherencia en este lapso de aproximadamente entre 0 y 15 días, o menos puede ser, creo que ahora son menos. Creo que ahora son 5, porque van a cambiar oportunamente, creo que son 5. ¿Ya? Nosotros podemos llamar, derivar en este caso, transferir a tribunal. Nosotros hacemos un oficio y transferimos a tribunal para que ellos tomen cartas en el asunto. Así que ahora, siendo sincero, claro que oportunamente, desde el momento de ingreso, hasta aproximadamente menos de un mes, o unos días desde el ingreso, nosotros tenemos que tomar una decisión. Si trabajamos con ellos, simplemente llaman al tribunal y tomen un programa x si es que no muestran adherencia. ¿Ya? Así que, por ese motivo, creo que los tiempos son oportunos.

Entrevistadora: Pasando a la siguiente pregunta, ¿Cómo evalúa la distribución de funciones dentro del equipo y la carga laboral? ¿Qué consecuencias tiene para la intervención?

¿Piensas que el trabajo está bien repartido entre todos?

E2: Sí, creo que sí. Es que, en realidad, mira, yo trabajo 33 horas. Trabajo 4 días a la semana, de los cuales 4 días solo me encargo de la gestión de casos. Por ejemplo, las actividades que realizan, por ejemplo, no sé, día de la niñez, día, no sé, apoyar en el día del libro, otros departamentos dentro del mismo municipio, en este caso. Claro, yo prácticamente nunca participo de ellos porque, como estoy de lunes a jueves, solamente me preocupo de lo que es gestión. Y como las chicas tienen un día más, ellas se preocupan más que nada de eso. En realidad, no, a mí no me suman más trabajo del que ya tengo. Y, a medida que van llegando casos, se van distribuyendo entre los tres gestores que somos. Llegó una nueva hace poco y ahí se van dividiendo. Ahora, por ejemplo, a mí no me ha llegado este último tiempo, o sea, aproximadamente un mes.

Sí, el mes de mayo me llegó la última usuaria. Y ahora le están enviando usuarios a la chica nueva. Y eso es porque están distribuyendo de mejor forma para que esté más equitativa, para que no estemos uno tomando muchos, otro tomando menos, y así.

Entrevistadora: ¿Y qué consecuencias tiene para la intervención?, me imagino que es mejor que esté bien distribuido

E2: Si, es que tenemos muchos usuarios, esa es la verdad. Tenemos muchos usuarios, de hecho, no sé si será factible, pero anteriormente se estaba planteando que creo que existe una lista de espera que se podría llegar a actualizar más adelante. Porque hay muchos casos que llegan a Tribunal y que Tribunal no los acoge, nos deriva a nosotros. Porque para Tribunal igual tiene que ser un caso bastante extremo para que ellos tomen una medida. En cambio, los tiran a nosotros y nosotros tenemos que ahí ver cómo gestionarlos como equipo, quién lo toma, quién no. En realidad, claro, el tema de distribución, si bien no es igual, se está equiparando un poco, está siendo un poco más equitativo.

Entrevistadora: La siguiente pregunta es, ¿Qué tipo de casos le han resultado más complejos de abordar y por qué?

E2: Mira, te voy a contar, tengo dos casos que son bastante complejos. Ya, uno que mencioné al comienzo que fue de una niña, ella tiene discapacidad mental y está postrada en cama. Ella físicamente no puede caminar, tiene que estar en silla de ruedas, tiene problemas psicomotores graves, una discapacidad mental severa, es usuaria en este caso de teletón, trabaja el CESFAM de la comuna con ella, el hospital de Los Ángeles también trabaja con ella.

La familia sí muestra adherencia, de eso no tengo nada que decir, la familia siempre comprometía, en especial la mamá, que es la persona que ha estado desde el minuto uno, desde que llegó a este caso a nosotros pero el tema que me ha costado es cómo abordarlo con el ámbito de salud por ejemplo, ahora ella lleva aproximadamente dos meses hospitalizada ¿ya? con un diagnóstico igual un poco complejo por no decirlo, bastante complejo de salud, donde la mamá ha hecho, en este caso, bingos, ha hecho rifas ha vendido cosas para, en este caso, costear los gastos de los medicamentos y los gastos en realidad, por ejemplo, los pasajes, traslados, la comida, los pañales para la niña y este caso me ha costado mucho porque está muy difícil abordarlo porque al comienzo yo como intermediación ¿ya? que éramos durante seis meses, a lo cual yo opté por alargarlo durante tres meses que me da la opción de, como bien justificado, se van a alargar tres meses el problema está en que ahora, para abordarlo, tengo que cambiarlo a otro programa pero lo más probable es que, por la gravedad de la situación, no tenga, en este caso, una respuesta factible de parte de la mamá porque igual es complejo, ella está en el hospital con su hija, full preocupada y que la llame yo para preguntarle, oiga señora, ¿la puedo cambiar de? como igual sería incluso hasta

incómodo, sería todo de lo cual sí, he gestionado ayuda, sí, ahora mismo tengo una reunión un rato más con un chico que trabaja en lo que son asuntos religiosos de acá para ver si la iglesia, igual, pueda aportar algo, con dideco igual tengo una reunión para ver si, Pueda no sé, costear los pasajes pañales, que igual se me ha complicado un poco, y después ver, a medida que vaya pasando el tiempo, en este caso la recuperación de mi usuaria, si puedo tener alguna respuesta y ver el programa de trabajo que voy a realizar ahora. Porque ella tampoco la puedo llevar a un terreno, porque la vulneración de derechos no hay ninguna. Ahí no hay ninguna vulneración de derecho. Por qué tiene acceso a la salud, tiene acceso a la educación. De hecho, en el colegio donde ella está, vienen dos veces por semana a hacerle clases. Los padres sí la tienen, están siempre preocupados por ella, tiene personas que la cuidan, que en este caso su abuela que está 100% preocupada de ella todo el día, cuando el papá trabaja, está la mamá 100% que dejó de trabajar para estar con ella. O sea, no hay ninguna vulneración de derechos, solamente es su condición. Claro, y ahí es donde yo tengo que ver qué acción tomar. Y eso es donde yo tengo mis dudas, he consultado aquí en este caso con mi coordinadora, con mis otros colegas, que llevan más tiempo. Pero en realidad estamos esperando la reunión con nuestra consejera técnica, nuestra contraparte, que de hecho ayer teníamos la reunión, pero se suspendió por temas logísticos de ella. Así que ahora, espero que la próxima semana llegue y le dejo una respuesta de qué paso seguir, de qué paso debo hacer. Y ese ha sido como el más complejo que tengo en realidad. Claro, porque ahí no existe vulneración, sino que existe algo totalmente de salud.

Y el otro caso, como te mencioné que tenía dos, que fue bastante complejo, o sea, es complejo, eso llegó a mí cuando yo recién entré a trabajar. Es de un niño que fue encontrado solo deambulando en la calle. Durante la tarde. En una de las ocasiones, el niño fue encontrado por sus profesores y el niño iba desnudo y defecado. ¿Ya?

Entrevistadora: ¿Niño de qué edad?

E2: De 10 añitos. Resulta que el niño tiene condición de trastorno espectro autista, o sea, el niño es TEA. Aparte del niño, no se saber sociabilizar, no pronuncia bien las palabras, su padre, si bien problematiza, no tiene las herramientas parentales para tenerlo bien cuidado. Aparte de eso, su mamá se suicidó hace dos años. La mamá del niño, la persona que lo cuidaba en ese entonces, cuando el niño se arrancó, es una niña que es la hermana de él, que es la hermana mayor, entre comillas, porque tiene dos años más que él, quien ya afectada porque su madre se suicidó, tenía que tomar una responsabilidad que claramente no le corresponde. Es una niña que está cuidando a un niño que, si bien tiene 10 años, tiene la mente de un niño de 4. De 4 años. O sea, es una responsabilidad muy grande. Lo cual, traté de intervenir en este caso conectar con redes, y en las redes todos me dicen lo mismo, que el caso es muy complejo, que lo que deberíamos hacer en este caso es ingresarlo a un programa, en este caso de reparación, para que trabajen con todos, porque en este caso la niña está fuera de nosotros como

oficina. Pero la niña obviamente está siendo vulnerada también, porque está tomando el cuidado de un niño teniendo ya 12 años, y el niño tiene 10, pero una mentalidad de 4. Y el niño, aparte por su condición, obviamente no le hace caso y se descuida un poco. Obviamente es una niña, a lo mejor hará su tarea, dormiré, no sé, es una niña. Y el niño se lo arranca. Y ahí es donde el papá, claro, el papá tomó la decisión de contratar a alguien que los cuida. Pero en realidad no es suficiente. Porque claro, si bien se tomó acción en este caso por su hijo, que es el de la condición TEA, pero no se tomó medida en este caso por la niña. Que toma una responsabilidad parental en este caso, parental, de cuidar a su hermano menor, de ir a clases, de ir a dejarlo, de ir a buscarlo, de preocuparse de él, de que se bañe, de que coma. Y es un niño, que, siendo realista, tiene mucha su condición amerita un cuidado especial. Y que muchas veces, si bien en el colegio, claro, lo ayudan, porque él está en un colegio especial de acá de Yumbel, pero después del horario de clases ya queda prácticamente solo, porque el padre si bien trabaja, si bien se preocupa de ellos, también tiene varias falencias. Porque siempre ha sido, yo soy hombre y para un hombre siempre es más difícil. No tiene las capacidades en este caso para cuidar un bebé. No tiene las capacidades. Yo tengo dos hijos y para mí igual, en lo personal, igual me cuesta mucho estar con ellos. No es que no los quiera, no es que no los ame, sino que hay muchas cosas que la mamá puede hacer, porque es la mamá la conexión. En este caso no existe la mamá.

Entrevistadora: La otra niña ha tomado el rol de mamá en este caso. Y es una niña de 12 años.

E2: 12 años es una niña. O sea, se le está vulnerando el derecho también a ella. Se le está vulnerando el derecho a una niñez plena. Se tomó una responsabilidad que si bien, claro, ya lo quiere porque es su hermano, se entiende, pero no es algo que le corresponda. Así que ese caso se me complicó un poco, a lo cual lo alargué. Y de hecho tengo que hablar con el papá, hacer una visita domiciliaria que he tratado de gestionar con él, pero por tema del trabajo de electricidad. Y en estas fechas ya están full por el tema de los cortes eléctricos, el clima, todo esto. Así que me ha costado mucho gestionar con él para informarme y decir que me firme un documento, porque yo tampoco, claro, si yo bien quiero enviarlo, él tiene que firmarme un documento. Y tratar de convencerlo, porque si yo lo envío a un PRM, esos son programas de reparación. Así que lo más probable es que lo envíe a un PRM o posiblemente a un AFT, que son igual un programa familiar, para que trabajen con todo el entorno. En cambio, nosotros acá trabajamos solamente con el niño. En cambio, ellos trabajan con todo el entorno, que en este caso yo creo que sería la mejor opción, y trabajan en tiempos más cortos. Que como te mencioné delante, al final nosotros trabajamos claro, si bien tenemos prevención, promocionamos todo, pero nosotros los lapsos de trabajo que tenemos son cada dos meses. O sea, de por sí igual es hartito. Así que ellos trabajan cada quince días y trabajan en duplas. Nosotros acá trabajamos, si bien nuestros correos dicen duplas, nosotros trabajamos de manera independiente. Cada uno trabaja solo en sus casos. Pero

lo ideal sería que llegara un punto en que trabajáramos en duplas. Un trabajador social, un psicólogo. Y así sería mucho más fácil, pero el problema siempre son los recursos que llegan. Si hubiera más recursos, claro, se encontraría más profesional, y si trabaja en duplas estaría todo más fluido. Como lo hacen en este caso todos los programas, como FPT, PRM, etc. Pero personalmente son los dos casos que me han costado, en el sentido de que uno sé qué hacer, pero necesito coordinar bien con el papá para que el papá firme. Y en el otro, esto es complejo con la situación de salud de la niña.

Entrevistadora: Claro, son bastante complejos. Continuando con la siguiente pregunta, ¿Qué herramientas debe desarrollar para enfrentar situaciones de alta carga emocional o de violencia estructural?

E2: Nosotros, bueno, hace tiempo que no tenemos, nosotros siempre hacíamos actividades de autocuidado. Nosotros teníamos, por ejemplo, una vez al mes, ahora hace tiempo que no hemos hecho alguna, creo que han pasado varios meses de hecho. Pero lo que yo hago, para estar un poco más tranquilo, llegando a mi domicilio, en este caso trato de... O sea, ahora no estoy con mis hijos porque me he quedado durante la semana acá en Yumbel. Viajo para mi domicilio solamente los fines de semana. Por ejemplo, hoy me toca viajar. Pero lo que yo hago es lo personal. Ya que aquí no hemos tenido sesiones de autocuidado, es aparte de intentar dormir, trato de hacer cualquier actividad, ya sea salgo a trotar, no sé, creo que sería eso. Por último, me tomo un tiempo de ocio para ver series. Por ejemplo, igual puedo ver incluso hasta anime. Tratar de buscar algo o de llamar a mí, en este caso, a mi pareja, a mis hijos, tratar cómo de buscar una situación o de ver las fotos de ellos. Porque, de hecho, para mí, claro, en este caso, mi pareja, en especial los chiquillos, los niños, son como la principal fuente de energía que tengo. Es como que, no sé, me pongo a ver sus videos, si no hablo con ellos durante un rato, veo sus fotos, los llamé, y como que me dan alegría. Y eso es como lo que hace para no llevarme cargas más grandes. Ya, porque independientemente de eso, uno diría, no, sí, el trabajo es trabajo, la familia es familia. Pero en realidad, uno sí, indirectamente, inconscientemente, se va llevando carga emocional. Porque, de verdad, hay casos que sí te comen energía, te consumen mucha energía, porque no sabes qué hacer, porque la familia no quiere adherir, porque vas bien, y de repente, no sé, que a mí me ha tocado, en este caso puede ser por vif, vamos súper bien, ayudando, en este caso, a la mamá, que se meta a programas de la mujer, por ejemplo, que trabaje, en este caso, con SERNAMEG, y de repente, súper bien encaminado, y vuelve con la pareja. Y no vuelve más con nosotros, se llevan el niño, se van de la ciudad, y es como chuta y claro. Y en realidad, como que uno dice, íbamos tan bien, en realidad, lo más probable es que pase lo mismo, y como que uno va pensando, en realidad, en qué va a pasar, en este caso, con aquella usuaria. Claramente es un retroceso, pero, en lo personal, sí realizó actividades fuera de esto, por ejemplo, ver series, por ejemplo, llamar a mis niños, salir a trotar, dormir, tratar de recuperar el sueño, aunque muchas veces cueste, para tratar de tener energía, en realidad, y que no me afecte tanto. Pero es difícil, hay

casos que sí te comen la energía y uno piensa, llega al domicilio y piensa, ¿cómo lo puedo hacer? Y igual te come energía. Trabajar con personas te come mucha energía.

Entrevistadora: La siguiente pregunta es, ¿Qué tensiones ha vivido en la intervención social para responder de forma ética y humana ante una vulneración grave?

E2: ¿Qué tensiones?

Entrevistadora: Si como, ¿Ha vivido momentos donde lo que es correcto legalmente no coincide con lo que usted cree más humano o justo?

E2: Sí. Sí, varias veces me ha tocado enfrentar ese proceso.

Entrevistadora: ¿Cómo lo manejó?

E2: Mira, en el último que estoy viendo fue un tema de un niño que no quiso ir más a clases. ¿Ya? Lo cual, judicialmente me decían que no, que tiene que estar en un programa, que hay muchas vulneraciones de derechos. Pero yo al momento de conversar en este caso con la familia, me di cuenta que la familia es muy unida y que la familia son de esas familias modernas que hacen todo por internet. De hecho, la hermana mayor terminó su educación media la terminó en clases online, la mamá vende sus productos de manera online, la hermana, otra hermana mayor que tiene, trabaja de forma online, estudia una carrera mediante la plataforma, sus primos también, porque igual su prima es usuaria mía que fue ingresada en ese tiempo por otro motivo, igual está estudiando su carrera universitaria mediante una plataforma. En realidad, es una familia digitalizada, una familia que hace todo mediante la manera online. Y en este caso el niño solamente quiso seguir los pasos porque se sentía más cómodo estando en la casa, no quería ir a pasar frío. En realidad, esos fueron los motivos que yo encontré. Dije, claro, si bien a un niño le hace bien socializar, estar con sus pares, niños de su misma edad, pero también no lo vi malo porque el niño en ningún momento dejó de estudiar. Si bien el niño estaba matriculado en un colegio presencial, ya, en ese colegio igual lo derivaron a nosotros por temas de inasistencia. A lo cual yo con todas las entrevistas, visitas domiciliarias, todo, me di cuenta que el niño siempre estuvo matriculado. Pero la diferencia es que estaba en un colegio online. Claro, el niño no era porque sufrió bullying, no era porque lo maltrataban, no era porque simplemente él quería tomar clases online como lo habían hecho sus primas, sus hermanas, todo. Así que él estaba matriculado, pero la decisión que teníamos acá entre nosotros profesionales, era que no, hay que mandarlo a un programa, hay que judicializar. Y yo era, pero no, porque en realidad él no tiene un problema más allá de su educación, pero él está matriculado, él está asistiendo a clases. Les creo si, claro, él dejó de estudiar por x motivo y no está haciendo nada. Él sí está matriculado, sí está tomando exámenes libres. Así que ahí he tenido como varios debates, porque hay unos que yo creo que socialmente, personalmente, creo que es súper válido muchas personas terminaron de estudiar

online. Por ejemplo, yo igual estoy trabajando y en la tarde hago una licenciatura. Estoy sacando diplomado, entonces es como raro, es súper válido. La diferencia puede ser que, claro, le podría afectar por el hecho de ser un niño. Sería como más que nada para el próximo año sociabilizar con sus otros pares, puede ser.

Entrevistadora: ¿Y cómo se resolvió eso finalmente, lo del niño?

E2: Finalmente yo lo egresé, cerré la intervención, igual le estoy haciendo seguimiento cada dos meses para ver cómo funciona con el tema de las clases. Si ahí veo que si él, por ejemplo, les fue mal o simplemente no asistió ni siquiera a las clases online, yo podría ingresarlo nuevamente acá en el programa. Pero quedó en que, claro, cada dos meses yo lo voy a seguir haciendo la intervención para comunicarme con él y preguntar cómo va. Pero en este caso, que es una inasistencia grave y escolaridad, está a tiempo. Él estaba matriculado, estaba en clases y no fue necesario en este caso judicializar para que nos mandaran un programa.

Entrevistadora: Continuando con la siguiente pregunta, ¿Qué impacto emocional tiene para usted enfrentar situaciones de alta gravedad? ¿Qué apoyos recibe (o necesitaría) para manejarlo?

E2: Ya mira, emocional, como te conté el caso de delante, de la niña que está postrada, claro, para mí, en realidad, el comienzo fue una carga. Fue una carga emocional grave, grande. Porque, de hecho, fue la primera visita domiciliaria que yo realicé fue al domicilio de ella. La primera, sí, la primera cuando recién ingresé a trabajar acá, la primera fue que me comuniqué con la mamá, le dije cuándo podía. Ya, fue la visita domiciliaria, al principio, claro, la casa es grande y todo, la casa cuenta con todo, totalmente modificado para la niña, para la silla de ruedas, todo. Ya, de hecho, ella duerme en el primer piso con su mamá, cuenta con todo, todo. En realidad, no... Económicamente, estamos hablando de que la casa es una... con un gran espacio, una linda casa, todo, ya. Pero el problema está de ver a una niña de aproximadamente unos ocho, nueve años, en una condición postrada, que use paños, que le cueste caminar, y que al momento de caminar camine como, no sé... No, puede caminar, caminaba con las manos y pies juntos, o sea, igual para mí fue fuerte. Fue fuerte. Y ver a toda su familia pendiente, igual fue como fuerte y esperanzador, ya. Pero igual emocionalmente, sí, fue una carga grande.

Entrevistadora: ¿Recibe apoyo? ¿Le gustaría tener ayuda como para esta carga emocional que recibe?

E2: Sinceramente, yo lo estoy haciendo de forma particular por mi cuenta. De hecho, sí he pedido hora al psicólogo, de hecho, tengo hora ahora en julio, que es de manera online, por el tema de que igual, si bien no son cargas 100% mías, igual uno se las lleva. Igual ahí tengo que ver que igual el hecho de estar lejos de mi familia, por ejemplo, que

hay varios factores que yo dije, en realidad va a llegar a un punto que sí me va a afectar. Prefiero tomar yo cartas en el asunto, porque aquí, en realidad, nadie más se va a preocupar por ti. Claro, si tú no haces como algo de decir, mira, sabes que esto me está haciendo mal, voy a hacer esto. Nadie más lo va a hacer. Así que lo tomé de forma, en este caso, completamente mía, y dije voy a pedir hora a un psicólogo, etc. Y ahí, liberarme de las cargas, poder conversar, por último, a lo mejor me dan incluso pastillas para dormir, no sé. Pero, en realidad, fue esa como la opción que tomé en la alternativa.

Entrevistadora: La siguiente pregunta es, ¿Cómo define, desde su experiencia profesional, el interés superior del niño en la práctica cotidiana.

E2: Desde lo cotidiano, el interés superior. Creo que el interés superior del niño, lo es todo, en realidad. Lo es todo. Del hecho de trabajar en mi infancia te vas dando cuenta que muchas veces hay cosas tan mínimas que uno como padre no se da cuenta y que a un niño le afecta tanto. En realidad, yo lo veo como un niño es como una esponja. ¿Ya? Un niño es una esponjita, se da cuenta de todo. Pero no saben expresarse. Van a expresarse siempre, ya sea mediante haciendo desorden, por ejemplo, rompiendo cosas, llorando, gritando, agrediendo a otro niño, no sé, mordiendo cosas así. Y en realidad es eso. Hay cosas que son... que sí se pueden evitar. Si tú tienes, no sé, por ejemplo, un problema con tu pareja, puedes discutir con ella. Nadie te va a decir que no, pero discutir no frente al niño. O buscar un espacio y por último esperar que se duerma. Pero al final es eso. Yo creo que es todo el interés superior del niño.

Entrevistadora: ¿Y cómo se traduce en eso sus decisiones

E2: En mis decisiones, ¿tú te refieres laboral o personal?

Entrevistadora: Laboral, al momento de la intervención.

E2: Y el laboral, como te mencioné igual al principio, yo lo miraba desde el punto, al comienzo, como papá. Como que muchas veces y varias veces, claro, me costó de... de tener como un diagnóstico, un ojo clínico. Ya, un ojo clínico, de decir, mira, ¿sabes qué? Aquí pasó tal cosa. Pero yo lo miraba como papá, y decía, pero esta cuestión tiene solución. Quizás si yo converso bien con los papás, quizás ellos van a decir, mira, ¿sabes qué? Sí tienes razón. Y voy a lograr esto. Pero muchas veces los papás me decían, sí, todo bien. Pero pasaba, no sé, un mes, volvía a hacer un monitoreo, y lo mismo seguía igual. Y así iba buscando alternativas, y... Y como mencionas tú, claro, fui buscando soluciones, pero sí me costó mucho, me costó mucho en lo profesional poder tener esa mirada clínica profesional.

Entrevistadora: Continuando con la siguiente pregunta, ¿Qué tensiones ha enfrentado entre proteger al NNA y respetar las decisiones de sus familias o entornos cercanos?

E2: Sí, ahí han habido hasta el momento no he tenido muchas tensiones, pero creo que fue al principio cuando me tocó un caso de una pareja joven, pero con consumo de estupefacientes eran drogodependientes, los dos. Su niña, su hija, en ese caso, estuvo desde los dos años en un programa. Estuvo en un PRM. La primera sesión, llamé por teléfono, me contestó el papá. De una manera súper violenta, así, hola, lo llamo de la Oficina Local de la Niñez. Primero me trató así con garabatos Y era como que, ya filo, y ya, a lo mejor, ya, ¿cómo está? A lo mejor estaban bajo los efectos, a lo mejor llamé en un mal momento. Ya, llamé otro día. Hola, ¿cómo estás? Ahí me contestó ya de forma más amable. Ya, me dijo yo. Me acercó durante la semana para allá. Perfecto. Pasó la semana, no se acercó, volví a llamar el teléfono bloqueado. Volví nuevamente. Nuevamente el teléfono bloqueado. Y recién ahora, después de, no sé, dos o tres meses, he tenido contacto con la mamá de, en este caso, de la usuaria. Ellos ya no están juntos. Ellos ya no están juntos, ya. Así que, por lo que yo, me di a entender que, claro, era el progenitor, en este caso, el que no quería que hubiera una intervención. Porque con la mamá, claro, ahora sí, si bien, igual es un poco, un poco reacia a las sesiones, todo, pero ella sí muestra adherencia. Sí, en este caso, la niña está con sus controles al día, por lo que he consultado con la red, lo que consulte con la red, es que sí va a clases, sí está en un jardín, en una sala cuna. O sea que, en realidad, el problema, más que nada, eran ellos dos como pareja. Claro. Claro, yo no culpo al hombre, tampoco, ni culpo a la mujer, pero en realidad, simplemente, no complementaban. Y ahí es donde surgían, en este caso, los problemas. Pero, en general, sí, he tenido tensiones con los usuarios al principio. O personas que no fueron informadas en este caso del cambio de profesional y fueron ahí generando un poco de tensión al comienzo, pero en realidad, cuando empezaron a pasar los días, empezamos a trabajar en conjunto, como que han mostrado mucho compromiso. Y eso también va dependiendo de la forma de ser que uno tiene. Nosotros, como trabajadores sociales, tenemos que tener o trabajar muy bien el tacto con las personas. Así que eso, yo siempre trato de trabajar el tacto y buscar el término correcto para, por ejemplo, no sé, si una persona mayor me conversa, yo soy asistente social. Si un abuelito me conversa, yo soy visitador social. Yo trato de buscar la forma que sea más fácil para entender a ellos.

Entrevistadora: Pasando a la siguiente pregunta, ¿Ha vivido dilemas éticos en relación a este principio? ¿Cómo los abordó?

E2: Sí. Sí. Éticamente hay cosas que yo considero que son correctas y sí me ha costado. Trato de abordarlo siempre tratando de leer un poco. Siempre leyendo, muchas veces que igual de repente llego cansado. Siempre me voy... Nosotros tenemos una página acá que se llama Recursos OLN. Ya, Centro de Recursos. De los cuales ahí muchas veces suben videos o resumen cortos de situaciones que pueden pasar. Y he estado leyendo para no cometer errores que éticamente desde mi punto de vista están bien o están mal y trato de abordarlo de la mejor forma posible. Trato de buscar siempre, como dicen por ahí, el ajuste entre mi persona y, en este caso, la familia. En este caso, la familia. Pero

éticamente, sí, me he chocado con cosas que digo no está correcto o está correcto y están haciendo lo contrario, pero siempre trato de buscar ser un agente conciliador entre.

Entrevistadora: Continuando, la siguiente pregunta es, ¿Qué herramientas institucionales considera han sido importantes para respaldar la toma de decisiones frente a las situaciones de vulneración que deben enfrentar en su labor profesional?

E2: Herramientas institucionales... Claro, nosotros trabajamos acá con plataformas ya, en las cuales la plataforma, en realidad, tiene de todo la plataforma. Si bien muchas veces se pega, porque es malísima, en el sentido se cae cada rato, pero la plataforma igual es bastante completa. Y institucionalmente, nosotros, claro, nos guiamos por tiempos, por normas, metodologías de trabajo...

Entrevistadora: ¿Como por protocolos y así?

E2: Sí, nosotros tenemos nuestros protocolos de trabajo, tenemos nuestra guía, en este caso... De hecho, al momento de yo ingresar, me pasaron muchas guías, mucho texto para leer, en el cual aparece todo escrito, prácticamente, lo que es el interior superior del niño, lo que nosotros podemos o no podemos hacer, la metodología, que si un niño que, por ejemplo, que un niño que egresó, en este caso, por mayoría de edad, pero quiere continuar con nosotros, él debe firmar un documento, en este caso, y ese documento y yo debo subirlo a la plataforma. Claro, nosotros tenemos muchas normas y protocolos que debemos seguir siempre.

Entrevistadora: La siguiente pregunta es, ¿Qué condiciones y/o metodologías de la OLN facilitan que los NNA participen activamente en sus procesos?

E2: Los procesos que yo realizo como profesional, yo creo que... Que el diagnóstico, dependiendo... Porque nosotros, cuando finalizamos la entrevista con ellos, le hacemos un diagnóstico, y eso es la forma metodológica que nosotros podemos ver a qué derivación o metodología de trabajo vamos a realizar. Yo creo que, en lo personal, lo que yo siempre realizo es que cuando son niños, o adolescentes, en este caso, trato de que sea lo más entretenido posible. Trato de ser como ese profesional buena onda, porque en realidad para un niño igual es complejo llegar y estar con un extraño. De partida. Mas si viene con su mamá y yo le digo no, pero déjeme un ratito con él para conversar y conocerlo mejor. Claro, para un niño igual es difícil. Estar con otra persona más si no lo conoce. Mas si vienen y piensan al tiro, esto es un programa, esto es... Al final, ¿para qué estamos con cosas? cuando uno le hablan de la oficina local de la niñez Como la gente no nos conoce, nos mira como malos. Muchas personas han llegado acá, oh, me llamaron de la Oficina Local de la Niñez, tengo miedo de que me quiten mis hijos. Es como, no, en realidad nosotros somos lo contrario. Y trato de explicarlo de la mejor forma más simple. Y el personal, como la pedagogía, utilizo eso cuando trabajo con niños

y adolescentes trato de que sean muy entretenidas, que sean lúdicas, donde puedan jugar. De hecho, en la sala de intervención tenemos juguetes, tenemos varias cositas para que ellos puedan trabajar de la manera más óptima con nosotros.

Entrevistadora: ¿Y realizan cosas en la OLN que permiten que los niños opinen, participen y decidan en su proceso de intervención?

E2: Sí, por supuesto. Nosotros tenemos el Consejo Consultivo que llamamos nosotros, donde participan niños de varios colegios. Sin mencionar que creo que son todos los colegios de la comuna que tienen sus representantes. De los cuales ellos muchas veces han ido a otras comunas a presentarse, a debatir, tienen sus puntos, tienen una directiva muy bien conformada en la cual la gestora de casos igual realiza un trabajo junto con la coordinadora, que igual es bueno, porque en el sentido de que dan a conocer nuestra oficina y los niños son parte, son parte de todo. De hecho, hace muy poco hubo un trail escolar que hicieron una ruta en el cerro, tuvieron concejales, todos. Una promoción que se realizó muy buena. Y los niños del consejo consultivo, claro, estaban ahí, hablaron, subieron videos a redes sociales, que pueden ver en nuestra página de Instagram. Y no, los niños siempre tienen una... Son una parte importante de nosotros. Ellos son nuestro principal fuerte y el consejo consultivo ha estado a la altura. De hecho, estamos orgullosos de que nuestro presidente del consejo consultivo de acá es vicepresidente a nivel regional de los consejos aquí en nuestra región. O sea, de la comuna tan chica como Yumbel, ganarles a comunas como Los Ángeles, Lota ... Igual es... Para nosotros es un logro grande y podemos contar con orgullo que, claro, el vicepresidente fue de nosotros. Y encima que perdió por un puro voto. O sea, igual... Igual es... es hartito. Así que no, los niños sí representan se trabaja con muchos niños y... Ellos son nuestro principal... Gente de promoción y aparte, ellos también opinan. Ellos tienen voz y voto para nosotros. Ellos tienen voz, ellos tienen sus opiniones, ellos debaten. Creo que ahí el consejo consultivo es muy bueno en este caso de la promoción.

Entrevistadora: Pasando a la siguiente pregunta, ya estamos finalizando, ¿Qué aspectos institucionales o culturales dificultan una participación más real y sostenida?

E2: ¿Culturales? ¿Cómo era?

Entrevistadora: ¿Qué cosas impiden que los niños participen más activamente, como la cultura, la institución, los tiempos, la forma en que se trabaja, etc.?

E2: Ya, mira, muchas veces pueden ser los tiempos. Porque nosotros trabajamos durante la mañana con los niños. Por ejemplo, en la hora de mañana muchos niños están en clases. De lo cual igual se forma un poco complejo muchas veces pedirle permiso al profesor porque ya tiene actividades con sus cursos, en el colegio... Muchos de los niños que están en el consejo con nosotros igual son directivos de su establecimiento. En realidad, siempre tienen que ver más que nada con los tiempos y los horarios que

dificultan un poco. Culturalmente igual hay colegios que son un poco más flexibles que otros. Hay colegios que si bien son súper apañadores hay otros colegios que no tanto y ahí como que se dificulta un poco pero siempre al final, dentro del contexto del diálogo siempre se puede lograr llegar a un acuerdo. Pero eso más que nada como que en todos los colegios que participan siempre han mostrado buena adherencia.

Entrevistadora: Desde su experiencia, ¿cuáles han sido los principales avances en los procesos de intervención psicosocial durante el último año en la OLN? ¿Considera que ha habido algún cambio que haya significado una mejora en la intervención con NNA?

E2: Si, de hecho, cada... La mejora para la intervención por ejemplo es que cada vez se está actualizando más la plataforma que utilizamos nosotros. Nosotros utilizamos una plataforma que se llama GSL. Al comienzo la plataforma siendo sincera era malísima. Desde el momento que llegué yo no sé, la plataforma por ejemplo había causas por ejemplo judiciales que nosotros no podíamos revisar. Estaba desactualizada muchas cosas con información de los niños y sus familias. En cambio, ahora se ha ido actualizando, ahora uno puede agregar bitácoras sin necesidad de abrir un plan de acción. Últimamente tenías que, para consultar por ejemplo información no sé, yo tenía que abrir sí o sí un plan de acción que iba a realizar algo. En cambio, ahora se puede realizar como consulta. Ahora el software se ha actualizado un poco más también, no se pega tanto. Antiguamente uno estaba escribiendo de lo más bien, y se caía todo y perdías todo. Ahora si bien se cae, queda ahí. Automáticamente no se te guarda, pero sí la página no se cierra. Antes se cerraba todo y perdías todo. pero en eso como que siento que la plataforma, si bien le falta un poco siento que igual ha mejorado bastante. Lo otro que ha ayudado bastante es que cada cierto tiempo hacen capacitaciones. Ya. Capacitaciones en este caso de la UNICEF, del Ministerio de Desarrollo Social. Nos han... del Ministerio de la niñez también. También no han hecho capacitaciones. También en este caso de no sé, de qué es la OLN, por ejemplo, la Administración la Administración Universal que llamamos nosotros. Así que no, siento que cada cierto tiempo sí se nos están dando herramientas para mejorar. Yo creo que la OLN sigue avanzando de a poco, pero es un proceso largo. Es un proceso largo, no es un proceso de un día, dos. Yo creo que de por sí deberían cambiar en principio los filtros de ingresos, me refiero a que hay muchos ingresos que deberían ya estar judicializados. Por ejemplo, el mismo que te mencioné yo, del niño que fue encontrado en la calle deambulando, en ese caso yo no sé por qué no llegó directo a un programa. Debería haber sido judicializado al tiro y derivado directo un programa por la situación. O sea, en este caso el tribunal de familia o cualquier otro tribunal esperan que a un niño le pase algo realmente grave para recién hacer algo. Hay otros casos que me ha tocado ver a mí y a mis colegas que igual como que uno dice, oye, pero ese no sé por qué llegó acá si nosotros por decirlo de alguna forma somos lo más básico. Ya, nosotros somos lo más básico. Y desde ese nivel nosotros podemos ver si trabajamos en conjunto, derivamos o hacemos otra acción. Pero nosotros el nivel de trabajo con niños somos lo más básico. Comparado con los otros

que los otros van de lleno a trabajar con la familia porque en este caso son menos los usuarios que tienen. Por ejemplo, si un programa del PRM tiene 10 usuarios nosotros tenemos 20 o 30. Se nos dificulta más. Y por la cantidad de profesionales se nos hace un poco más difícil porque somos una oficina nueva en muchas comunas no hay. Así que por ejemplo en Cabrero no hay. En Cabrero hay OPD y eso va a pasar a ser la oficina local de la niñez. Y así en otras muchas más regiones que no están tampoco en algunas ciudades. Así que igual es un proceso largo y hay muchas cosas que hay que identificar. Y también siento yo que se nos debería dar un poco más de poder a la oficina de la niñez. Porque si bien dicen que nosotros estamos a la par con tribunales no estamos a la par tampoco. Sí, nosotros podemos gestionar. Bueno, en todo caso igual habría que contratar más profesionales, en este caso abogados. Eso sería algo más relacionado con justicia. Pero en lo personal es el caso que falta mucho para avanzar en lo que es oficina local.

Entrevistadora: ¿Y considera que ha habido algún cambio que haya significado una mejor intervención con los niños o aún no?

E2: Sí, hay cambios. Hay cambios, en este caso sistemáticos. Pero también hay cambios en plataforma, igual. Sí, sí ha habido cambios. Ahora se consideró, por ejemplo, los inmigrantes que nosotros tenemos la facultad de poderles dar un RUT y es un RUT provisorio. Porque antiguamente, claro, había niños que llegaban que eran inmigrantes. No nos ha tocado a nosotros, menos mal, pero llegaban y no tenían RUT. ¿Cómo podemos trabajar si no podemos ingresar a un niño al sistema sin RUT? En cambio, nosotros sí se nos dio la facultad ahora de poder tener un RUT provisorio que nos permite trabajar con ellos. Igualmente, no, a mí me ha tocado trabajar con unas familias haitianas que ellos, claro, ya tienen nacionalidad chilena los niños. Pero igual es complejo porque es el idioma. Son diferentes culturas, es el idioma diferente. Muchas veces costó el entendimiento, en este caso. Pero siempre se logró hacer algo, pero en realidad eso, si bien se avanza en algunas cosas, creo que falta mucho más.

Entrevistadora: ¿Qué aspectos considera que aún faltan en el proceso de intervención para lograr de mejor manera los objetivos de protección de derechos de NNA?

E2: Mira, yo creo que lo mejor que deberíamos hacer es que existieran duplas. Creo que debería, desde mi punto de vista, trabajar un asistente, un trabajador social y un psicólogo. Y si se pudiera gestionar, desde mi punto de vista, alguien que sepa de leyes. Un técnico jurídico, parecido a un abogado, pero un técnico jurídico que le pueda asesorar en muchas cosas, muchos roles. Si bien hace poco se ingresaron, claro, administrativos y todo, que igual nos facilita mucho el trabajo. Creo que fue un gran acierto con un administrativo que nos ayudó en todo, pero siento que lo principal en este caso sería pedir mucha atención jurídica, porque nosotros trabajamos con muchas leyes. Y creo que la persona más apta, como en todas las oficinas que se va a hacer una

ley, en todos lados tienen a alguien relacionado con leyes que puede servir. En cambio, aquí no hay, y creo que eso sería como el gran avance de trabajar en duplas, como en los programas, y tener a alguien relacionado con el área jurídica.

Entrevistadora: ¿Qué elementos cree que deberían incorporarse o modificarse, considerando las condiciones actuales de trabajo en la OLN?

E2: Creo que los plazos también. Los plazos, los plazos creo que son muy largos. Son muy largos para intervención. Si bien depende también de uno que, por ejemplo, durante 6 o 8 meses yo tengo que hacer 4 monitoreos. Pero si fuera cada 15 días, en 3 meses ya sería, no sé, en 8 meses ya tendría 16. Igual es una gran diferencia. O sea, son 12 más. Yo creo que en este caso los plazos sería algo que yo en lo personal cambiaría, ingresaría un jurídico, ingresaría más profesionales para trabajar en grupos y modificaría los tiempos para lograr un cambio real.

Entrevistadora: Agradecemos sinceramente su disposición y el tiempo que ha dedicado a colaborar con nuestro proyecto. Su aporte es muy valioso para el desarrollo de esta investigación. Si desea agregar un comentario, reflexión o considera importante incluir información que no se haya abordado durante la entrevista, este es el momento para compartirlo. Nos encontramos abiertos a recibir y escuchar cualquier aspecto que crea relevante.

E2: Sí, siento que en lo personal lo que hay que atacar 100% el tema de los plazos, el tema de los profesionales que deberían agregarse más y ver otras áreas, porque nosotros sí trabajamos con leyes. Si necesitamos a alguien que sepa en caso de cualquier cosa que como que nos defienda en el caso de algo y tal vez no nos funcione. Pero más que nada eso, y como consejo personal para ustedes como equipo, que lo sigan haciendo muy bien y que lo den para adelante, nada más que igual uno siempre cuando sale de la institución o del estudio como que sale haciendo todas las ganas y de demostrar cambios, pero te vas dando cuenta que el mundo real muchas veces no es así. Para que ellos tengan ojo de que se van a encontrar con todo tipo de personas, ya sea en lo laboral, ya sea en lo profesional, ya sea en el trabajo, ya sea en el usuario, siempre van a haber cosas que uno tiene que enfrentar. Y como dijo un amigo por ahí, no toda la gente es buena. Y eso es como un ámbito súper personal, así para que vayan, así como haciéndose como si no se la idea más o menos de cómo es el mundo real. Porque uno cuando va, uno siempre va a ser así como, oh voy a hacer todo, pero te vas dando cuenta de que no es así. Claro. Así que eso es como una acotación personal.

Entrevistadora: Muchas gracias.

Entrevista 3

Fecha: 13 de junio de 2025

Entrevistadora: Eh, ¿Qué rol considera que cumple actualmente dentro del equipo de intervención psicosocial de la OLN?

E3: ¿Qué rol? Eh, yo soy gestora de casos de la oficina. ¿Ya? Eso tiene que ver que nosotros, bueno, yo principalmente con mis compañeros que somos gestores trabajamos con casos donde pueden estar involucrados niños, niñas o adolescentes o su grupo familiar que pueden estar la sospecha o ocurra ya una vulneración. ¿Ya? Entonces, también puede ser como para solicitar intermediación que es como para gestionar como beneficios de las redes con el objetivo de prevenir eh futuras vulneraciones. Mhm. Ese sería mi rol en la oficina.

Entrevistadora: Eh, ¿qué tipo de conocimiento o habilidades considera más necesarios hoy en el equipo para intervenir efectivamente con los niños, niñas y adolescentes?

E3: Conocimiento, uf, hartos. Eh, primero tener el conocimiento de trabajar con infancia, saber sobre el interés superior de los niños, tener un enfoque de derechos eh saber sobre la ley 21 0430 que es una ley nueva. Entonces, igual es importante como que haya como un detalle de Sí, disculpe. Eh, como un como saber de todo un poco sobre la ley. Eh, saber sobre la ley de tribunales. Nosotros tenemos harto contacto con el tribunal. Saber, un ejemplo, la ley educacional en y todas las leyes que tengan relación con los niños, niñas y adolescentes. ¿Por qué? Porque uno está constantemente coordinando con la red. Entonces, pongámonos en el caso de que hay un niño que, no sé, pues tiene conductas disruptivas y se activa un protocolo de aula segura, donde el niño eh deciden eh cómo cortar la matrícula, ¿cierto? Dar término a la matrícula. Ahí entran los derechos del niño que no puede estar desescolarizado, gestionar con tribunal, si es que indagar si es que eso se puede, no se puede, si es que gestionar con otro establecimiento. Entonces, al final hay que saber de todas las leyes un poco incluyendo el Código Penal igual para poder gestionar adecuadamente. Entonces, en sí hay que saber de todo en base a las leyes que tengan relación con niños ni adolescentes.

Entrevistadora: ¿Cómo percibe eh que su propio posicionamiento profesional, como en este caso que es psicóloga usted, influye la forma de interpretar y abordar las vulneraciones?

E3: Yo creo que más que mi carrera, o sea, mi profesión influye tener la base de trabajar en el área social, ¿ya? Considero que no es necesario ser psicóloga para tener eh trabajar como gestora de caso. Ya teniendo una base del área social, saber que uno tiene que ser empático, tener un generar un vínculo, priorizar el bienestar a nivel sistémico de un grupo familiar, considero que eso es lo importante. Entonces, no es como necesariamente ser de profesión psicóloga. Pero en sí, ¿cómo podría influir? Aparte de tener la base del área social, es ver, no sé, pues pongámoslo en el caso los síntomas, si es que uno ve algún tipo, no sé, pues personas depresivas, más ansiosas, que podría estar influyendo bastante igual en en todo lo que eh le está ocurriendo. Ya no sé, pues

pongámoslo en el caso si el adulto responsable tiene algún trastorno de personalidad que sabemos que puede estar influyendo en él el estilo de crianza puede influir o tener la hace, que desconozco si los trabajadores sociales se lo enseñan, pero eh no sé, por estilos de crianza más eh positivos, más negligentes. Entonces, ver igual el historial de la vida anterior de cómo criaron a esa familia, por qué ellos utilizan esa estrategia de crianza o por qué normalizan ciertas cosas. Creo que eso me lo puede aportar la psicología, pero netamente porque desconozco qué le enseñan a ustedes como trabajadores sociales. Pero me imagino que es muy parecido. Sí.

Entrevistadora: ¿Cómo cree que su estrategia de intervención ha contribuido a los procesos psicosociales de los niños, niñas y adolescentes?

E3: Eh, espero que bien. Eh, hay de todo un poco, eh hay a ver cómo puede contribuir. Eh, hay familias donde sí Siempre hay que pensar en el interés superior del niño, ¿ya? Entonces mi contribución se podría decir que pensando en el interés superior del niño eh como hay familias que pueden considerar que lo que tú le aportas es adecuado, también hay familias que consideran que no es adecuado, ¿ya? Pensando en la perspectiva, lo mismo que mencionaba anteriormente, hay familias que no problematizan porque su estilo de crianza eh normalizan ciertas cosas, un ejemplo pero que un niño le pegue, ¿cierto? Uno le puede explicar de mil y una forma que no es por qué no es adecuado, qué qué desencadena, pero para ellos es lo normal. Entonces es eh es difícil lo que uno va contribuyendo, yo creo que en sí en el sistema uno va contribuyendo que los niños no sigan siendo vulnerados o que va disminuya un poco, yo creo que algo que nunca se va a poder erradicar. Eh que la gente empiece a problematizar, que los niños tienen voz y voto, ¿ya? Que no estamos en un en una época donde está el adultocentrismo. Entonces, puede ser como esa mi contribución.

Entrevistadora: ¿qué aspecto de la estructura de la OLN permiten o dificultan que estas eh fortalezas eh se sostengan en el tiempo? Pensando en la organización interna que tiene la institución, eh los tiempo, los re, recursos, jefaturas, que ayuda o que impide que estas estrategias funcionen a largo plazo.

E3: Ya, en base a qué ayuda eh tener buena relación con las redes. Uno depende mucho de las redes porque la oficina no cuenta con los recursos para entregarle beneficios. Sería para mí ideal tener recursos para darle pañales, para dar alimento, para dar vestimenta para ir a clase, eh no sé, gestionarlo una hora, lo hacerlo lo antes posible, se me haría el trabajo mucho más rápido, ¿cierto? Y la familia estaría mejor lo antes posible, pero dependemos mucho de las redes. Entonces, yo creo que tener buenas redes es importante, tener una buena comunicación con tus compañeros, que conozcas lo que tú haces, eh gestionarle a ellos para que tú también ellos también te puedan

gestionar a ti. Entonces, una muy buena comunicación facilita mucho todo. Claro. ¿Ya? Ahí agarrándome de lo malo sería que nosotros no contamos con recursos para darle a la familia. Ya, sería perfecto que nosotros contáramos con Ahí se deriva a municipalidad o cómo se hace Sí, con el tema recursos Claro, un ejemplo, nosotros tenemos que orientar o derivar internamente, depende. Si tenemos protocolos para derivar internamente que sea más rápido, se hace una derivación interna. Pero si no hay ningún protocolo donde sea sea más rápido o sea más ágil la derivación, eh la familia se orienta cómo hacerlo, porque nosotros intentamos que la familia sea un agente activo. Porque yo creo que ustedes igual se lo pasan, como si uno lo hace todo el día de mañana cuando uno no está y ellos no saben a dónde ir o cómo gestionar. Entonces, intentamos bastante que sea un agente activo, no sé, pues una solicitud o una hora médico, ¿ya? Que uno sabe que la familia lo puede hacer. Pero hay cosas como no sé que se pueden gestionar antes, un ingreso a un programa para niños con TEA, ¿ya? Yo tengo un protocolo de que yo lo derivo y me lo prioriza la lista que yo envío. Entonces, al contar al no contar con recursos no podemos solicitar, no sé, pues GIFT CARD de alimentos. ¿Ya? Dependemos de otro departamento de la municipalidad y tenemos que orientar a la familia cómo hacerlo. Pero si tuviéramos los ingresos se lo daríamos nosotros, si tuviéramos plata para pañales se lo daríamos nosotros. Claro. Entonces, siento que eso igual dificulta. Lo otro que dificulta es a ver, ehm No sé, que a veces la jerarquía como a nivel municipal, consideren más importante algunos casos que otros, pongamos en el caso. Nosotros trabajamos con distintos casos y tenemos que priorizar siempre por el interés superior del niño y priorizando la vida, ¿cierto? Ese es como el primer punto que tenemos que fijarnos. Y yo puedo tener muchos casos que los niños pueden estar en riesgo de vida, ¿ya? Por algún adulto responsable, tengo que hacer denuncia dentro de las 24 horas. todo. Y llega alguien, no sé, con mayor jerarquía y te dice, "Oh, me llegó un caso y quiero que lo priorices." Y ese caso es de alimento, no sé, solicitar una GIFCAR. Entonces, si yo pongo en una balanza, a mí me importa más la vida que solicitar una GIFCAR, ¿cierto? Eh, siendo que la GIFCAR se la van a dar una cada una vez cada 6 meses. Entonces, haciendo el despeje de la jerarquía como de los que te mandan, te dicen, "No, tienes que priorizar esto." Pero tú como profesional sabes que está en riesgo la vida de una persona y sabes que tienes que priorizar lo otro. Entonces ahí a veces uno tiene que hacer como cosas eh sí, paralelamente para poder gestionar los dos y saber que estás priorizando los dos, pero siendo consciente de que hay uno que no es tan importante como el otro. Siendo los dos importantes, pero siempre hay algo que pueda afectar el interés superior de los niños, más que el otro.

Entrevistadora: ¿Qué elemento de su intervención con niño o niña de adolescentes considera esenciales para consolidar avances sostenibles en la restitución de derechos?

E3: vínculo, uno podría decir, "Oh, ya, pero es es como fácil hacerlo, si esto es más rápido, es lo primero que uno llega. Pero si uno tiene un mal vínculo, los adultos no van a adherir. Si no hay adherencia, tú vas a tener que judicializar un caso y lo que tú menos quieres que un niño pase por tribunal, Mhm. cierto Eh, entonces creo que es esencial un buen vínculo con la familia, con el adulto responsable, con el niño, porque así empiezan a salir las cosas. Eh, lamentablemente cuando viene un papito lo que tiene normalizado no sé cierto hecho eh te va a decir que está todo bien en la casa. Y si el niño no confía en ti, también te va a decir que está todo bien en la casa. Entonces, uno tampoco es adivina, entonces necesita información y para tener esa información hay que tener un buen vínculo. Y aparte para generar cambio y que ellos crean lo que tú le estás diciendo, eh también tienes que tener un vínculo o si no no van a creer en ti. Y de ahí viene la adherencia. Si tú tienes un buen vínculo, te adhieren y el proceso sigue. Si no adhieren, los judicializas y menos van a creer en ti la próxima vez que te van a ver porque van a decirte que esta señora me quiere quitar a mi niño, no sé. Así que el vínculo es importante.

Entrevistadora: ¿Cómo describe la evolución de las relaciones entre el equipo técnico y la familia a lo largo del tiempo?

E3: La evolución. Depende de cada familia. Cada familia es distinta. Entonces, eh hay casos que, como te mencionaba anteriormente, que te quieren, que tienen una buena adherencia y hay casos que no. ¿Qué? Que a veces son temas de personalidad, a veces pueden considerar que muchas veces las personalidades, ciertas personalidades como que nos atraen y puede influir mucho uno, ¿cierto? A pesar de que uno puede intentar ser como lo más parcial. Eh, así que eso va dependiendo como de cada familia. Si hay buena herencia, super bien. Si no, no se ve resistencia casi en todo el proceso. Generan cambio algunos, pero hay otros que no. Hm. Entiendo. No sé si respondí la la pregunta No, sí sé. te responde. Sí, sí.

Entrevistadora: Eh, ¿qué rol cumple el conocimiento de las redes y de los garantes de derechos para alcanzar los logros en la intervención?

E3: No, yo creo que uno de los roles más importantes, como te lo mencionaba anteriormente, saber sobre la ley, saber sobre los beneficios de las redes, qué te pueden gestionar, qué no te pueden gestionar, es perfecto. Por ejemplo, yo salí de la U sabiendo que tribunal de familia era el ente más importante y que me podía gestionar todo, que era como un dios se podía decir en este sistema, ¿cierto? Y al tener contacto con las redes te das cuenta que no, que no es tan así, que tribunal sí puede hacer muchas cosas, pero no te puede hacer un sobrecupo en un hospital donde ya están todas las camas utilizadas. Aunque ellos quisieran, aunque ellos ofician, el oficio es como un documento

que como que te obliga a, ¿cierto? Nos va a sacar a un paciente de una camilla para dársela al tribunal quiere, ¿ya? Entonces uno piensa que casi es así, porque lo que pide el tribunal se hace, pero después tú empiezas a hablar con las redes y te dice, "Ah, lo pide tribunal." No, no se prioriza. Ellos pueden tener otros métodos, no se puede ingresar dar un programa del servicio de protección especializado. Un no sé, tengo lista de espera en un pie. Y ellos priorizan casos de tribunal, a pesar de que ellos tienen 80 vis, ¿qué es 80 vis? Que ellos pueden hacer el ingreso inmediato porque lo pide tribunal. ¿Cierto? Ahí dice uno, "Tribunal tiene mayor potestad, pide 80 vis y hay un ingreso como un sobre cupo." Pero los programas eh prefieren priorizar eso, obviamente a lo que uno prioriza. Entonces, por eso es importante tener cierto conocimiento de las redes hasta dónde pueden llegar, hasta donde no para uno no a veces pedir cosas que no, porque haces perder el tiempo igual a las otras personas.

Entrevistadora: ¿Qué característica del contexto sociocultural en Yumbel cree usted que influye en los casos de vulneración de derechos y en la estrategia de intervención?

E3: Eh, una el tema religioso. Eh, siempre yo no soy creyente. Considero un factor protector que la gente tenga redes, la iglesia, eh tengan pares que te como del mismo grupo, pero considero que influye mucho en el sentido de que la gente aquí en Yumbo eh no sé, pues el tema de la religión no te como que no sé si a todas, pero como que no permite no sé pues personas con distinto interés. Eh, no sé, pues personas que están en transición, personas con distinto interés sexual, ¿cierto? Expresión de género y siento que eso influye mucho a la vulneración de que, no sé, pues el papito considera terrible que su hijo eh se identifique siendo mujer. Y no le entra en la cabeza porque Dios no permite eso, ¿entiende? Claro. O creo que anteriormente no sé, pues las monjas como que les pegaban a los alumnos, bueno, creo que los profesores igual. Entonces, como que se normalizan cierto hecho claro anterior que se hacía. Entonces, aquí en Jumble es un es un país, sí, es una ciudad eh eh que tiene esas creencias. Claro, y no solamente tampoco en Jumble, en todas partes como que se normaliza eso de la violencia de los profesores a los alumnos. Así que Sí, exacto. Entonces, pero por el tema religioso como yo creo que es eso es como un punto eh que se debería trabajar más que mientras la iglesia no no cambia esa perspectiva por las generaciones de ahora puede seguir influyendo. Sabemos que es un ente importante.

Entrevistadora: ¿Qué aspectos estructurales afectan más a su trabajo y cómo?

E3: Eh, Eh, estructurales. Ya, mira, te cuento, nosotros contamos con una sola intervención que es solo la que estoy yo en estos momentos. Somos tres gestores de casos, una gestora territorial y una coordinadora. Aparte de un administrativo, se supone que cuando llegan personas nosotros tenemos que hacerle una entrevista,

¿cierto? Y esa entrevista la idea es que sea en el lugar más idóneo, privado posible. Esta oficina puede estar interviniendo alguien y yo dónde atiendo esa demanda espontánea que llegó en el momento. No la puedo hacer esperar, tengo que solucionar. Entonces, tengo que hacer que mis compañeras que están en su oficina paren su trabajo para yo poder intervenir. Pero si llegara otra persona a dónde la dejo, tendría que pedirle la oficina a la coordinadora para que entre y si llegara otra, no tendría dónde. Entonces, como que nos faltan espacio Los espacios no se los No, falta. Faltan idealmente unas dos o tres es por la cantidad de de compañeros que estamos trabajando solamente para intervenir. ¿Ya? Eh, aparte del espacio donde estamos, esta sala era de otra persona, no nos adueñamos en fin de esta, pero no es como lo más idóneo. Entonces, eso influye mucho la infraestructura. Idealmente que los programas que trabajan con infancia tengan como una casa sola, ¿qué sentido? Te llega mucha familia, y un vel es muy chico, todos se conocen, entonces tú sabes que una familia va a la OLN y sabes al tiro que puede ser una vulneración de derecho. A veces no son los casos, pero ya te da ese estigma de que es una vulneración, entonces las demás personas no deberían porqué saberlo que tú estás en esa oficina. Claro. Entonces, eh, sí, siento que la infraestructura no es la adecuada. En base a los profesionales, bueno, uno siempre espera hacer un equipo grande, hacer lo que más uno pueda lo mejor posible. Entonces, igual faltaría más Compañeros, capaz que para lo territorial. En estos momentos, nosotros actualmente tenemos casos, pero no como otras comunas que son más grandes que tienen mucho más. Entonces, yo creo que con los gestores de caso estamos bien, pero la territorial estamos un poco al debe. Señorita Camila. Ella es gestora ella es la única gestora territorial, entonces e igual, tiene que gestionar muchas cosas, abarcar con muchas redes, eh que un ejemplo lo territorial influye mucho igual el tema de los buenos contactos. Entonces, ¿por qué? Un ejemplo, nosotros no podemos solicitar las cosas una semana antes, nosotros tenemos que solicitarlas tres meses, porque puede venir otro programa y solicitarlo, ¿cierto? Entonces, depende mucho de voluntades de las otras personas. Y Eso es, yo creo que la para la para bastante pues en hacer actividades, solicitar algo que uno puede decir mínimo una pantalla, un toldo, una mesa. Son cosas que uno dice, "Ah, pero si es llegar y solicitar." Pero hay más programas que igual lo solicitan. Entonces, tiene que ser con anticipación. Uno tiene que tener listo todo antes y al tener buenas redes te pueden gestionar eso priorizándote. Entonces, es importante.

Entrevistadora: ¿Cómo incide la organización del equipo de la OLN en la intervención pertinente y oportuna?

E3: Ya, la organización. Bueno, eh todo va dependiendo del caso, pero un ejemplo, nosotros primero tenemos que hacer el contacto telefónico, ¿cierto? Informar a la familia, visita domiciliaria. Yo considero que está como adecuado en ese sentido como

cómo ir recabando información. Eh, a eso te refieres, ¿cierto? Eh, claro, cómo se organiza lo el equipo, cómo afecta, cómo se responde a los casos. Más que nada eso. en el tema de organización de la oficina tenemos un drive donde vamos escribiendo como en qué horario vamos a tener ocupada esta oficina para que el otro no no organice una reunión con alguien en ese horario. ¿Ya? Entonces ahí tenemos un drive, ahí tenemos a la Berenice, que es el administrativo, que ya nos va llenando eso. Tenemos cartas igual, un ejemplo de citación, nosotros tenemos que tener como un respaldo de cuántas veces cita está la persona, cuántas veces vino, no vino, porque ahí uno va viendo la adherencia, ¿cierto? Y después si hay que justificárselo al tribunal, uno tiene eso igual detrás. Estamos con un teléfono no más de como con WhatsApp y eso yo creo que influye negativamente. ¿Por qué? Porque no sé, por una familia a veces no ingresa solo uno de los hijos, ingresados, ingresan tres. Entonces, pongámonos en el caso. Un caso lo tiene un gestor, el otro el otro y el otro el otro. Y si uno tiene un WhatsApp, la mamita igual se confunde con qué profesional está hablando, ¿cierto? Entonces, hay uno como, "Hola, hablo por tal, uno de sus hijos, el otro por el otro hijo y el otro." Entonces, eso yo creo que influye negativamente. Eh, pero lo demás considero que bien la organización no ha ido funcionando. Vamos ahí en el proceso igual. Claro, hace poco son muertos, antes era solo yo, entonces en el gestor es gestión de caso, entonces para mí era más fácil yo ocupaba sólo el número, yo tenía la oficina siempre disponible. Entonces, ahora en el proceso que va incluyendo más personas eh se va como reorganizando.

Entrevistadora: ¿Cómo evalúa la distribución de funciones dentro del equipo y la carga laboral? ¿Qué consecuencias tiene para la intervención?

E3: La carga laboral. Si piensa que el trabajo está como bien repartido entre todos, ¿cómo impacta eso? Considero que la gestora territorial puede verse más colapsada en ciertos momentos. porque ella está sola. Ella tiene que gestionar todo y si no tiene una estudiante en práctica es todo ella y uno intenta ayudarla y lo que puede, ¿cierto? A veces ir, no sé, hay una actividad y hay que ir a pintar carita ya. Yo sé pintar carita y yo voy. Eh, que eso igual detiene mi mis gestiones con mis casos, pero igual hay que apoyarla, pues hay que ver que ella está sola en sí en en todo, pues las gestiones todas detrás, que al final no es tanto la actividad, es todo todo lo que conlleva el hacer la actividad, las solicitudes. Entonces, poder ayudarlo un poco. En ella yo creo que se ve más colapsada. Nosotros...depende el caso. Si es por intermediación que nosotros como lo más leve no es tanto, porque hay que orientar a la familia que sea un agente activo, entonces uno anda detrás como diciendo, "Le pidió la horita médico, pidió fue a sacar, no sé, la GICAR, eh hizo tal cosa." Igual requiere tiempo, pero no es tanto. Pero no sé, pues si uno tiene casos de protección administrativa, que ese es como cuando es más grave, sí, pues uno está todo el rato. Un ejemplo, está hablando con tribunal por un

caso, está hablando con la encargada de convivencia por otro caso. Eh, estás viendo con el DC si es que te hicieron el informe, estás revisando un informe del DC para derivarlo un programa del servicio, estás recibiendo información del servicio informes de avance, sé que eso te lo envían cada tres meses, pero en ese informe no sé, pues te pueden estar diciendo que la familia se mantenga con el cuidado, te dicen, "No, que la familia cambien el cuidador." Ya hay que enviarlo al tribunal. Entonces, si es así la situación, que hay meses que son así, eh Eh, si pues ahí se siente harta la carga porque uno no para, no para de pensar, idealmente ojalá fuera un caso, pero estás pensando en tres, cuatro casos al mismo tiempo y ver cuál le das prioridad y no quieres dejar ninguno atrás porque en ese momento consideras que todos están siendo muy importante. Entonces, el tiempo a veces no da, si el día fuera un poco más largo puede ser que era un poquito más, pero eh no se puede o no sé, estás con todo eso y te llega una denuncia, alguien te devela que le pegaron. Y tú en 24 horas tienes que hacer una denuncia sí o sí. Entonces, todo requiere tiempo. Yo creo que el tiempo influyó bastante. Sí. Me sigue eso siempre. Casi.

Entrevistadora: Eh, ¿qué tipo de caso le ha resultado más complejo de abordar y por qué?

E3: A ver. Ya, tengo una cosa es que sea complejo y otra cosa es que sea gravísimo, ¿ya? Me voy a ir por lo complejo. Complejo para mí es una familia que no tiene que se resiste totalmente a una intervención, pero que al inicio un ejemplo hubo un poco de adherencia, ya nosotros nos vemos por la adherencia. Si la familia tiene adherencia Tú empiezas con un procedimiento, depende la gravedad, un ejemplo y ya pongámonos que es no es tan leve, es como atención social, tiene una asistencia grave, no crítica, sino que grave. Que eso equivale del 50 hasta el 85. Eh, ya la familia tiene esa asistencia, tú dices algo que se puede trabajar, ¿cierto? Puede ser que, no sé, no tenga movilización y empieza a gestionarle a la familia y tú ves que la familia está motivada. Y de un día para otro la familia no sigue mandando al niño clase y te justifica que es porque el niño tiene frío y no se quiere levantar. Y tú tienes que entender la cultura igual del niño, que no sé, pongámoslo en el caso, es de Colombia, ¿ya? Entonces, igual tienes que entender meterte en su cultura, si ellos son más friolentos, no, ¿ya? Para empatizar el vínculo. Y en el transcurso la familia te dice, "No, si ahora sí, ya ahora lo voy a mandar, ya solucionaste todos los temas más sociales y la familia no sigue asistiendo. Ahí tú tienes que hacer, no sé, pues te decir, ya, yo como profesional no está conmigo, ves que no hay adherencia, ya, va a ir a un programa. Ya, deriva uno de los niños al programa y el programa dice, "No, muestra cambio." En el primer informe de avance que son cada tres meses que se mantenga el cuidado con la progenitora, todo bien. Y después de los tres meses vuelve el establecimiento a informarte que los niños no están asistiendo a clase.

Ves de nuevo la resistencia, ¿cierto? La mamita, el papito no están cambiando, no mandan a los niños a clase, no están problematizando. ¿Qué hay que hacer? El caso se judicializa. ¿Ya? Y antes de eso igual puede aperebir. ¿Qué aperebir? Es como que el tribunal reta a la mamita y le dice, "Mamita, si usted no hace esto, la van a llevar detenida." ¿Ya? Pero tú sabes que si la llevan detenida el papito les pega a los niños. Entonces, ¿cómo van a llevar detenida a la madre si los niños se van a quedar con el papito que les pega? Entonces, que no haya más redes en esa familia porque es extranjera va a influir que la resistencia de la familia influye, la cultura de la familia influye, eh los sesgos que tienen influyen, el que no problematiza influye. Entonces, esos son como casos complicados donde se ve mucha mucho eh que normalicen muchas cosas o que te digan, "Sí, sí, vamos a cambiar." y después tú en el transcurso te das cuenta que no. Porque en el transcurso no es que tú tienes que esperar al otro día para ver que no, igual tienes que darte un plazo. Entonces, no sé, pues de aquí en 1 mes o en 15 días generar un cambio o no. Y eso equivale estar viendo a la familia constantemente, emitiendo informes, solicitando información al sistema educacional, al sistema de salud. Y es que ellos igual tienen sus tiempos, entonces no te van a responder capaz que en 15 días. Te pueden decir, "Estamos colapsados y te vamos a responder en el mes." Y tú en el mes, no sabes si el niño adhiere o no adhiere adecuadamente, no sé, para el sistema educacional o para el sistema de salud. Entonces, ese es un caso complicado. No grave en la vulneración, se podría decir, pero sí complicado en el proceso.

Entrevistadora: ¿qué herramientas debe desarrollar para enfrentar situaciones de alta carga emocional o de violencia estructural?

E3: Eh, autocuidado. Como a nivel equipo. Mhm. El autocuidado yo encuentro que algo que debería nosotros no tenemos como autocuidado actualmente. Lo hemos hecho una vez como oficina OLN. Lo que se recomienda es que uno debería tener autocuidado una vez al mes. Pero no dan los tiempos, o sea, Claro. uno quiere, pero eh a veces no da, no da. Tenés que priorizar otras cosas, tienes que priorizar tus casos eh antes que todo, pero igual uno sabe qué importante es la salud mental. Uno lo tiene claro, pero de verdad que a veces uno prefiere priorizar el trabajo para que los niños igual estén bien y sabes que depende de ti.

Entrevistadora: ¿Qué tensiones ha vivido la intervención social para responder de forma ética y humana ante una vulneración grave?

E3: ¿Qué tensiones? Por ejemplo, ha vivido momentos donde es correcto como legalmente, no, o sea, donde lo correcto que donde lo que es correcto legal realmente no coincide lo con lo que usted cree, más humano o justo. Eh, cómo lo manejó. A ver, estoy pensando en alguna situación. Creo O sea, a ver, no Creo que no tenía como caso

o no recuerdo. Siempre mantener la calma, yo creo que o algo importantes. Eh, a veces dan ganas de abrazar. Yo creo que, no sé, tengo eh me pasó con una niña, es raro que me pase, yo no soy muy emocional como con las personas. Yo como que después liberó, me gusta tenerme autocuidado y ahí libero y converso, no sé, pues con compañeros o amigos sobre la situación para liberar. Pero me pasó con una niña que iba en de kinder. Eh, ella en una juego estábamos en una actividad, nosotros estábamos sospechando que el papá le pegaba. Porque ella lo había O sea, no sospechamos, ella lo había develado, el papá le pegaba. Eh, ya estamos en una actividad, todo. Ya estaba la denuncia, el tribunal no acogió porque no se había visto que era grave. Y estábamos en una actividad y la niña sospechó O sea, yo le verbalice como algo de la casa. No me acuerdo exactamente, pero le dije algo de la casa y se pone a llorar. Pero lloraba así como no sé, como que yo le hubiera dicho algo muy terrible y yo no entendía si podía ir a extranjera, o sea, extranjera. Y yo como que le decía, "¿Qué pasa? No quieres jugar más?" No entendía la empecé a contener, respiración y de ahí ella me dijo, "Es que no me quiero ir para la casa porque mi papá me pega." Y yo he escuchado varias O sea, relatos de niños que los papás le pegan, pero como como nunca me había causado esto así como que sentía como las penas de la niña de qué hago, si ella no quiere irse para la casa, tribunal no acogió la denuncia, o sea, una medida de protección, una cautelar eh de orden de alejamiento inmediato del padre y se te escapa de las manos, que Tú sabes que esa niña está en peligro, que ella está pidiendo ayuda y que no te la puedes llevar para tu casa para que esté bien, ¿me entiendes? Pero esa era la sensación, querer llevártela. de que estuviera bien.

Entrevistadora: siguiendo un poco con la con la pregunta anterior igual, ¿qué impacto emocional tiene para usted enfrentar eh situaciones estas situaciones de alta gravedad, qué apoyos recibe, como el tema que me dijo del autocuidado

E3: Claro, un ejemplo, yo estaba asistiendo al psicólogo, nosotros como psicólogos tenemos que tener terapia idealmente dos veces al año. ¿Ya? Entonces ahí obviamente con mi psicólogo conversando sobre las temáticas, si es que yo veo que algo me está acomplejando hablar sobre eso, a veces hablar sobre esta carga laboral, que en sí no te la da como la jefa, sino que el sistema puede estar constantemente con distintos casos en el mismo día. Siento que eso es un buen una buena actividad. Eh, el salir, me gusta bastante salir, entonces tengo harta de actividades como para recrearme y de autocuidado. Ya, siento que la utilizo y hay momentos que igual porque uno quiere pensar sobre los casos, me siento en mi casa, me tomo un café y voy pensando sobre cómo me hizo sentir, ¿por qué me hizo sentir esto? ¿Por qué me está influyendo más? Un ejemplo en la cabeza. Idealmente eh yo soy partidaria de que uno, yo soy Jessie gestora de casos, cuando entro a la oficina, yo salgo de la oficina y soy Jessie Paredes,

¿cierto? Una persona, entonces cuando me pasa como un caso que me empieza a dar vuelta, empiezo a pensar, ¿por qué no me saqué la piocha? Por ejemplo, ¿por qué no me saqué esta carga del trabajo? ¿Qué está pasando? ¿Por qué me está influyendo? Entonces, creo que es importante tener claro que uno está en el trabajo hasta tu hora de trabajo de ir para afuera es tu vida eh personal. Claro. Y como equipo entonces eh autocuidado me he mencionado que no Sí, claro, como equipo yo siento que faltaría como más autocuidado, hemos tenido uno como equipo. Yo llevo todo año en esto y hoy tenemos uno como equipo. Igual la munia hace harta de actividades como a fin de año. Pero a veces a fin de año uno como oficina igual está más colapsado. Que empiezan a llegar todos los informes de educación, de los niños que no han asistido, que que vamos a hacer para el próximo año. Eh, porque los colegios empiezan a cerrar, entonces necesitan que los niños no queden ahí en el aire de casos que sí pueden ser sospechas o son vulneración de derecho, entonces empiezan a limpiar y ahí empieza la carga y ahí es cuando igual la muni está donde no se puede actividades de autocuidado.

Entrevistadora: avanzando un poquito, eh, ¿cómo define desde su experiencia profesional el interés superior del niño en la práctica cotidiana?

E3: Ah, eso es lo primordial. Uno tiene que poner en el centro y yo trabajo en sí para los niños y bueno, todo el mundo es coherente. Lamentable no todos lo saben, ¿cierto? Eh, es primordial está en riesgo la vida de alguien que lamentablemente a veces depende de su agresor. ¿Ya? Depende en todo ámbito de su agresor y tú tienes que sí o sí priorizarlo. Entonces, para mí es lo fundamental, pero igual priorizo muchas veces, o sea, siempre el interés superior del niño, pero igual el bienestar de sus un ejemplo de su reto. Si vemos que pongámonos en el caso, el niño no es víctima directa de violencia intrafamiliar, pero tú sabes que la mamita si le están pegando, va a influir, obviamente, en el bienestar del niño, tienes que priorizar eso igual por orden de alejamiento para la más, o sea, para la persona que está ejerciendo violencia hacia la madre. Entonces, eso es importante, uno puede tener mucho la mirada del interés superior del niño, a veces como solamente los derechos del niño, pero hay que ver el sistema, que está influyendo en el sistema, que puede influir en el niño para tener un adecuado interés superior.

Entrevistadora: Eh, ¿Qué tensiones ha enfrentado entre proteger al niño, niña y adolescente y respetar la decisión de sus familias o entornos cercanos?

E3: Tengo tuve un caso de un niño que era un joven, un adolescente. Sí. El niño ya había sido institucionalizado, nosotros tenemos acceso eso a ver si a ellos han estado anteriormente en la red, el niño había pasado por casi todos los programas que presenta el servicio, ¿ya? Entonces, ahí uno dice como un niño institucionalizado. Eh, en ese momento la persona que yo entrevisto fue la hermana, una de las hermanas, ellos eran

12 hermanos creo en total, distinta distinto padre, casi todos. Eh, hermanas donde habían estado en psiquiátrico, hermanas que se encontraban en residencia, una de las hermanas cuidaba el papá que era alcohólico y la niña teniendo 14 años, ya. Era un caso bastante complejo. Con mucha información, mucha información donde tú tienes al niño porque es de tu comuna, yo abarcó solamente Yumbel, ¿cierto? Pero dónde te tienes que hacer denuncia por cada uno de los hermanos que te están diciendo que puede estar siendo vulnerado. ¿Ya? Entonces ahí emitiendo informes para allá, para el tribunal, para una comuna, para otra, ¿cierto? Y que te quede bien redactado porque si no el tribunal te dice, "No, te lo acojo porque falta información o porque no está, no es para vulneración, pero tú consideras que sí." ¿Ya? una vulneración grave. Eh, ya y el niño se derivó al DC porque la persona que lo estaba cuidando era la hermana mayor, que tú como profesional sabes que el niño está bien con la hermana mayor, pero lamentablemente la ley no es la adulta responsable. ¿Ya? No es la adulta responsable y la ley te dice que el niño tiene que estar con la adulta responsable. Y la adulta responsable no se quiere hacer cargo y la persona que lo está cuidando tampoco se quiere hacer cargo en la legalidad, o sea, hacer todo el trámite legal porque no quiere, dice, estar involucrada en problemas. Y porque ella también te menciona que ella cuando se quiera ir de donde está se va y su hermano vuelve con su mamá. O sea, el niño no tiene ni una estabilidad en ninguna parte, ¿cierto? Pero tú en ese momento tú sabes que el niño está bien con su hermana porque tiene rutinas, porque asiste a clases, tiene actividades de ocio, ¿cierto? Está en una familia que se preocupa de su bienestar educacional, salud, que el niño tenga un plato de comida, que la hermana me mencionaba eso, o sea, aquí tiene rutina, tiene comida, o sea, la otra casa no tenía nada. Eh, y se hace la solicitud al DC que ellos no hacen no emiten el Ya. informe para qué programa de servicio ingresa Y la profesional decide enviar al niño a una residencia. Y tú como profesional, tú lo que menos quieres que un niño pase por una residencia. ¿Cierto? Siempre tanto que la familia cambie, problematiza, que no sé, algo, ¿cierto? A pesar de la historia que tú sabes familiar. Y yo me acuerdo que yo no quería, yo dije que no, que no le iba a aceptar el la derivación porque consideraba que faltaba información, ¿por qué? Porque la profesional del DC solamente entrevistó a una persona, entrevistó solamente a la persona que lo estaba cuidando, que era la armaduras. Pero no entrevistó a la mamá, no entrevistó a la adolescente y hay protocolo. Entonces, como protocolo hay cosas mínimas que una visita domiciliaria, ¿cierto? Entrevistar a lo a al adulto responsable que debería ser. Pero de más arriba te dicen, "Es que tenés que aprobarlo." No más. O sea, no Y tú sabiendo que tú no consideras que falta información. Y ahí lo bueno es que tú lo envías a tribunal y ahí tribunal decide si es que va a residencia o no? ¿Por qué? Porque cuando hay cambio de cuidador solamente el tribunal puede tener esa potestad, tiene esa potestad. Entonces, hay tribunal de la comuna que era eh

no lo cogió, que bueno. Mantuvo los cuidados capaz que con un adulto responsable y claro, ingresó a un programa. Pero claro, el niño lo querían enviar a residencia, el niño ya había pasado anteriormente. Ya se había notado que no era la solución. Entonces, claro, ahí como como ese ejemplo se podría dar. Como lo ético.

Entrevistadora: ¿ha vivido dilemas éticos en relación con este principio? Eh, ¿cómo lo abordó?

E3: Bueno, tuve que acatar hasta cuando me dijeron, primero buscar orientación, ¿ya? Porque tú como profesional eh no yo no lo quería hacer, consideraba que no era lo más correcto, que faltaba información. Capaz que si lo hubieran justificado mejor Sí, pero faltaba información, faltaban procedimientos que van en bases legales, ¿cierto? Me asesoré con mi asistente técnico que es como del Ministerio de la la persona que a nosotros nos orienta. Ella también, pues igual me dijo, "No, el caso no va para residencia porque falta información y esto no es como jugar." Pues si no estáis jugando. Así que ya me dijo, "No lo apruebes. No lo apruebes, esperemos una respuesta de alguien más arriba." Y claro, pues ahí preguntó y dijeron que yo tenía que aceptarlo, pero tribunal iba a decidir la decisión final. Así que eso fue como cómo lo llevé a cabo, preguntándole a mis superiores qué era lo mejor y ellos preguntándole a sus superiores qué debía hacer porque faltaba información en el caso. Ya. Entonces, eso yo Creo que el tener un apoyo de alguien que sabe mejor, porque uno intenta saber bastante de la ley, pero uno no se la sabe todo, hay personas que llevan años en esto y saben mucho más. Y eso es importante y poder tener ese lazo con las personas para que yo igual te vayan orientando. Uno cada caso es distinto, entonces siempre va a haber algo, alguna duda es si está correcto o no el procedimiento.

Entrevistadora: ¿qué herramientas institucionales considera han sido importantes para respaldar la toma de decisiones frente a situaciones de vulneración que debe enfrentar su labor profesional?

E3: Eh, como herramientas, yo no sé si considero como Herramientas o sea herramientas institucionales. Podría hacer un ejemplo la Un ejemplo, hace poco nos capacitaron con el tema del interés superior del niño. ¿Ya? Eh, uno tiende a pensar que es lo correcto en base a lo que te enseñan en la universidad, te va a ir orientando en los derechos. Eh, pero ahí te enseñaron como no sé, por el procedimiento. ¿Ya? Cómo ir priorizándole los pasos. Entonces, creo que esa herramienta eh pues fundamental las capacitaciones, diplomados, que ahí no puedo decir nada como tanto de la red, siento que eh capacita bastante para que el profesional cuente con esta herramienta y poder llevarlo de la mejor manera. ¿Ya? Eh, sí, yo creo que la una que sería muy importante es que nos capaciten un ejemplo con las leyes de tribunal. Nosotros tenemos mucho lazo

con tribunal, por lo menos los casos que tengo yo muchos van a tribunal. Entonces, saber un poco más de tribunal haría más fácil el flujo. Porque a veces tribunal sí lo tira para atrás porque considera que falta falta, no sé, pues gravedad en el caso, a pesar de que para ti sea muy grave. Entonces, poder agarrarse bien eh que es grave. Un ejemplo, yo le puedo preguntar a tribunal, ¿esto es grave? Y te pueden decir, "Depende." Entonces, ahí uno tiene que saber qué depende cuál es su perspectiva, su listado de gravedad para saber si van o no no van. Pero tú al preguntarle cuál si tienen un listado te dicen, "No, es que cada caso es distinto y no te puedo mandar una lista así como haya. Si le sacó un diente es más grave que si le tiro tal cosa." ¿Me entiendes? Entonces, eso. Falta falta mayor capacitaciones en las leyes del tribunal.

Entrevistadora: ¿Qué justificación o criterios considera usted que hacen relevante el uso de esa herramienta o procedimientos institucionales?

E3: Claro, el tener mayor conocimiento sobre lo que uno está trabajando. Claro. Eso se respondía un poco con la pregunta anterior.

Entrevistadora: ¿Qué condiciones y metodologías de la OLN facilitan que los niños y niñas participen activamente en sus procesos?

E3: Bueno, como se mencionó anteriormente el vínculo, primero el vínculo y para eso uno tiene que tenerle juguetes, pregúntale, ¿tú en el vínculo cuando nosotros encuadramos le pregunto ni siempre Yo le explico quién soy, cierto, a qué vengo, para que no me tengan miedo, si soy alguien desconocido y que le voy a preguntar cosas personales, entonces, ¿qué le gusta? Un ejemplo le gusta, no sé, porque los adolescentes me me dicen, "Me gusta el reggaeton, ya cuál te gusta, qué cantante, hoy yo he escuchado esta canción, te dicen serie, ya yo igual he visto esta serie o no, la voy a ver." Y tú la tienes que ver y en la próxima sesión tú tienes que decirle, "Oye, ¿viste qué capítulo?" tú lo no sé, para que diga, "Oh, me escucha, me escucha, ¿cierto?" Entonces, la tía me Claro está escuchando, le llama la atención lo que yo hago. Entonces como para desarrollar como una confianza entre entre ahí igual. Es que eso es lo primordial. Eh, entenderlos, eh tener una comunicación superceptiva, no minimizar su emoción, no sé, pues me puede decir algo. Peleé con mi compañera por X cosa y uno tiene que validar su emoción. Comprendo que te hayas hecho sentir así, eh pero has pensado que, no sé, pues la resolución de conflicto no va a ser pegarle a la niña, puede ser otro, pero siempre del entender, no del de culpar de por qué lo hiciste, está mal, no, comprender su relato y devolverlo de una manera que pueda ser más adecuado el tipo de resolución de conflicto que están llevando a cabo, ¿entiendes? Mhm. Porque para ellos lo que ellos hicieron es correcto y te lo van a justificar como correcto aunque tú digas, "No, pues no es correcto que le pegue a su compañero." Pero para ellos es

correcto. Entonces, el vínculo, el estar atento, una escucha sea activa, hacia ellos y el adulto responsable, respetar los tiempos, que a veces es difícil, no sé, pues las mamitas quieren hablar más que los niños y hablan las mamitas. Claro Y ahí uno le tiene que encuadrar a la mamita. Mamita, sí, pero déjame escuchar la versión de él. ¿Qué piensas tú de esto? Yo quiero escuchar tu versión igual. No, esto. Ay, ay, y ahí eh que la mamita vea que tú estás entendiendo para que la mamá diga, "Chuta, sí, capaz que me dijo, igual tenía razón." ¿Me entiendes? A veces las mamitas se hacían como que ellas no más tienen la razón y no los niños. Entonces, eso yo creo siempre el vínculo es muy importante, la verdad. Sí. Demasiado.

Entrevistadora: ¿Qué aspectos institucionales o culturales dificultan una participación más real y sostenida?

E3: Institucionales y culturales. Eh, como a nivel territorial o a nivel de casos. Un ejemplo, a nivel de casos lo cultural. Nosotros somos la oficina que está está este se me olvidó la palabra, no sé cómo pronunciarla, ya, pero el estigma social. Eh, de que les vamos a quitar a los niños. Claro. Escuchan de la niñez, una oficina de la niñez, nos van a quitar a los niños. Entonces, en la primera cuando uno hace el encuadre, ¿cierto? Ahí uno le explica a la familia que uno lo que menos es quieres quitar a los niños. Los niños, uno piensa siempre que idealmente esté en lo mejor con sus adultos responsables, sus progenitores. Pero tampoco hay que mentirle. También tienes que decirle eh yo yo les digo, yo no les voy a mentir. Eh, si es que yo veo, sospecho, su hijo me devela, usted me devela, que puede estar el la integridad física psicológica de usted o de algún tercero, yo tengo que hacer la denuncia correspondiente. Por su bienestar, por el del tercero, por todo. Entonces, ahí como que la gente igual como que chuta, me va a hacer una denuncia, ¿cierto? Pero ahí se lo pones en la mesa como es para su bienestar, para el bienestar de su hijo, el procedimiento que nosotros tenemos que llevar a cabo y cuando se hacen denuncias nosotros siempre lo avisamos. La familia nunca está como tan feliz y obviamente tanto una denuncia. Pero siempre explicándole que la denuncia es un proceso que se hace y es para el bienestar de todos los afectados.

Entrevistadora: como las últimas preguntitas, ya desde su experiencia, ¿cuáles han sido los principales avances en los procesos de intervención psicosocial durante el último año en la oficina?

E3: Algunos casos sí, en otros no, porque obviamente uno va viendo que igual hay resistencia, ¿cierto? Entonces, ahí uno tiene que judicializarlo y ahí uno ya no sabe si hay cambio o no hay cambio porque esos casos lo lleva al tribunal. Claro. Pero en los casos que uno va viendo eh sí, pues no sé, po. Algo el establecimiento dice, mmm, niña con inasistencia grave, niña en transición, ¿cierto? Eh, y con una higiene inadecuada, que

uno dice, "Ya, en la adolescencia uno igual se tiende a bañar más." Y uno se da cuenta que no es tan así. Entonces, empezar a trabajar con la familia, con el adolescente, entender su transición, el ir haciendo que en el lenguaje la familia vaya cambiando, que no le diga por su nombre eh o sea, que lo no nombre por su nombre social y no por el nombre que en sí le pusieron sus padres, ¿cierto? Entonces, esos cambios van va cambiando como la dinámica familiar. Si a un niño le están diciendo constantemente un nombre o un pronombre que no se siente identificado, obviamente va a tener un estado de ánimo más bajo, ¿cierto? Va a tener Va a presentar a muchas veces capaz que haga alguna sintomatología. Entonces, si ya el discurso de la familia cambia su nombre social, se va sintiendo parte, se va sintiendo comprendido y cambia mucho como como todo la higiene tiene, que quiere asistir a clase, un mayor vínculo con la familia, ya no se siente como juzgado o aislado por la sociedad por su su forma de ser. Hm.

Entrevistadora: ya y como última pregunta, ¿qué aspectos considera que aún faltan en el proceso de intervención para lograr de mejor manera los objetivos de protección? ¿Qué elementos cree que deberían incorporarse, modificar? considerando las condiciones actuales del trabajo que se desarrolla en la OLN. ¿Qué se debería incorporar?

E3: faltar eh Ah, yo siento que faltarían profesionales para intervenir un ejemplo síntomas. ¿Por qué? Porque el sistema de salud está colapsado. ¿Ya? La hora de psicólogos son una vez al mes, si es que no se van con licencia. ya que llegó una fecha que casi los de salud empiezan a enviar harta licencia. Entonces, si nosotros tuviéramos profesionales que puedan trabajar en un área, no sé, pues más eh psicológica o profesionales del área de salud en que puedan trabajar síntomas, sí nos facilitaría muchas cosas porque no tenemos que eh depender del servicio y sabemos que están colapsados. Mhm. Entonces, sí sería como algo que consideraría que se debería implementar y mejorar para gestionar mucho más rápido. Hm, pero eso es como más externo a la a la oficina, porque eso depende un poco más del de de la red de salud que vendría siendo Claro, como lo que pasa que si llegaran recursos para esos profesionales se podría hacer. Un ejemplo, si del ministerio no mandan recursos para profesionales, un ejemplo una dupla psicosocial, ¿cierto? Eh, que trabajes eso, esa temática, ¿ya? No trabajes con vulneración de derecho, sino que me trabajes con la mamita que tiene depresión, con la mamita que sufre de ansiedad, ¿cierto? Eh, porque en el sistema de salud se va a demorar mucho en ingresar y que sea atendido. Pero si el ministerio me diera plata para eso eso o no tiene plata para eso en sí. A la oficina eh Claro, sería un proceso mucho más rápido.

Entrevista 4

Fecha: 12 de junio de 2025

Entrevistadora: ¿Qué rol considera que cumple actualmente dentro del equipo de intervención psicosocial de la OLN?

Entrevistada 4: Ya, mira, actualmente yo ocupo el cargo de gestora de casos acá en la oficina. Yo me integré en el mes de abril, en realidad, del presente año, entonces mi enfoque, por decirlo acá, dentro de la oficina local de la niñez está dirigido como nuevamente te reitero, a la gestión integrada de casos, donde a través de diferentes vías ingresan acá a la oficina local de la niñez, se realiza un desarrollo de un diagnóstico biopsicosocial, ya sea con el niño, con el adulto, con las redes, y luego se determina el procedimiento a realizar, que es la intermediación, la atención social o la protección administrativa a veces igual se realiza el apoyo en este caso, a la gestora territorial, porque nosotros igual tenemos dos enfoques, si bien es la promoción, la prevención y aparte la protección de los derechos, nosotros como los gestores de casos estamos orientados a la prevención y la protección, a veces por temas de actividades de la promoción de los derechos, apoyamos acá a la CAMI, que es la gestora territorial en actividades.

Entrevistadora: ¿Qué tipo de conocimientos o habilidades considera más necesario hoy en el equipo para intervenir efectivamente con niños, niñas y adolescentes?

E4: Mucha, la verdad, en realidad como habilidades formativas si bien, el conocimiento básico en este caso de la etapa de ciclo vital de los niños, niñas y adolescentes, temas de derechos, las vulneraciones de derecho igual, y también las habilidades blandas que igual te ayudan muchísimo a llevar la gestión de casos, por ejemplo, principalmente la empatía, y considerar otros contextos de grupos familiares que viven ciertas vulneraciones que si bien a lo mejor son provocantes ellos o no. También el trabajo en equipo, en este caso como yo me integré hace poco, necesito como alguna orientación de cómo se lleva a cabo un procedimiento, entonces muy bueno el tema del trabajo en equipo, el tema de resolución de conflictos, que igual se aborda muchísimo en el tema de que muchas veces vienen familias con diferentes problemáticas, por decirlo así, entonces uno actúa a veces como mediadora, tener una buena comunicación también

con la familia, una buena llegada, porque es muy distinto tener como un enfoque desde que yo soy profesional, como una relación asimétrica y tú eres el que yo voy a atender, en realidad eso no sirve mucho en este contexto, entonces igual tener como una buena comunicación, una buena llegada con el grupo familiar en general, mucha tolerancia a la frustración, en ocasiones un adecuado uso de resolución de conflictos y de tolerancia a la frustración, porque si bien tú trabajas con el grupo familiar, muchas cosas no resultan inmediatamente, el tema de las redes principalmente, si bien hay una buena comunicación, tarda una respuesta o tarda un acuerdo, lo que sea, para el bien de la familia y en este caso principal del niño o del adolescente, entonces yo considero como que esas son las principales como habilidades, ser responsable igual, ser organizado, porque igual nosotros no trabajamos en dupla en tema de gestores de casos, como también el gestor territorial, entonces yo siento que habilidades como de organización es fundamental, en el tema de que por ejemplo tienes que organizarte para intervenir a la familia, tienes que tener en cuenta que no sé, un día vas a hacer una gestión acá, con las redes, tribunales, establecimientos y el otro tema del procedimiento administrativo, por ejemplo rellenar el tema de la plataforma, buscar soluciones también, entonces todo eso igual te ayuda muchísimo a tener como una visión integral del caso.

Entrevistadora: Aparte de que nosotros igual vamos a salir en un poquito tiempo y la tolerancia, la frustración, igual uno va a querer salvar la vida del niño, de la familia y al final a veces uno no puede.

E4: Claro existe la disposición como te digo, esta es la herramienta de querer ayudar a la familia en realidad, en este caso con el niño, pero muchas veces la realidad no es así, por eso te digo, uno tiene la ilusión como estudiante, de salvar el mundo ojalá y ojalá todo rápido, mucha motivación a veces frustra, a veces las familias no son adherentes, por decirlo así, o no tienen la mayor disposición para trabajar con una oficina, las redes igual, todos tienen sus tiempos, por ejemplo el establecimiento educacional trabaja sus tiempos, imagínate que ahora es muy difícil coordinar con ellos porque están cerrando el semestre, entonces solicitar información no es inmediata, hay que esperar y no es porque uno diga, apurate, no, es todo acuerdo a la disposición que usted guste, salud igual cuesta mucho en el tema de solicitar una coordinación o solicitar una hora de atención de salud mental, porque igual priorizan otras atenciones, entonces eso igual a veces frustra, el tema del niño que no problematizan y tú ya desplegando todas tus herramientas, desde una buena forma, realizando encuadres y aún así no ves cambio, igual es como está dando lo mejor de ti y lamentablemente no ves como de la misma parte del otro.

Entrevistadora: Sí, es complejo.

E4: Es muy complejo, sobre todo en este tipo de área, infancia, ya sea desde la red de programas y de la oficina en realidad, porque son familias que tienen, como te digo, un factor de riesgo, por decirlo así, están vulnerando los derechos del niño, entonces otra situación, es por ejemplo lo colegio, en salud, o en otro contexto. Sí, lo complejo igual es que a veces la familia tiene como el factor de riesgo que, como que pasa a la generación, no es solamente, y eso no lo problematizan, como que no lo ven como problema, entonces por ejemplo, te suele pasar mucho de que yo siempre digo que hay que tener una visión integral, no solamente te sirve trabajar con el niño, porque si tú trabajas con el niño, también tienes que generar cambios en el grupo familiar con los principales cuidadores, entonces tienen esta visión de cómo, a mí me criaron así, entonces yo lo estoy criando así también. Igual existe esta desinformación actualmente de que el niño ya no es un objeto, es un sujeto de derecho, entonces tiene derechos, pero también tiene deberes, y hay que respetarlo igual como a otras personas.

Entrevistadora: ¿cómo percibe que su propio posicionamiento profesional, ya sea siendo trabajador social o psicólogo, influye en la forma de interpretar y abordar las vulneraciones?

E4: Mira, en el caso mío, yo soy psicóloga, entonces, mi formación en este sentido a mí me ayuda mucho porque, a nosotros en la U nos enseñan el ámbito educacional, el ámbito laboral, ya sea clínico, entonces lo que me ayuda en este sentido, tengo el conocimiento de cómo se desarrolla la etapa del ciclo vital de niño, niña, adolescente, y también de adulto. También una visión más clínica, donde puedes detectar el lenguaje verbal de los usuarios, el lenguaje no verbal, alguna afectación, ya sea una patología de salud mental, una sintomatología ansiosa, depresiva, que a veces suelen pasar muchas problemáticas, formas de duelo también, de concientizar del tema de esto, por ejemplo, el enfoque comunitario también te ayuda muchísimo en este sentido, porque tienes que tener una buena conexión con las redes, con la comunidad, generar lazos para que el niño tenga un desarrollo integral, por decirlo así, porque no solamente está el tema de establecimiento educacional o salud, por ejemplo, si el niño se quiere desarrollar en algún deporte, tienes que tener lazos con la municipalidad en el área de deporte, o cosas así, entonces siento que desde mi formación, al menos como psicóloga, me ayuda mucho en el tema de que tengo conocimiento de toda el área, y desde esa área puede ayudar o aplicarlo acá en este sentido en el trabajo, que es la gestión de casos.

Entrevistadora: Sí, a veces igual, o sea, yo estuve en colegio y por todo iban a hablar con la psicóloga, por todo, si podían tener un problema de lo más mínimo, iban con ella o con la trabajadora social

E4: Igual, por ejemplo, trabajé en educación y era lo mismo, las tías, las que realizan contención emocional, o por ejemplo, pasa mucho el tema de resolución de conflicto, ya sea un profesor con un alumno, o entre los alumnos, o entre los profesores, entonces

igual aplicas, al menos a mí me lo enseñan así como el ámbito laboral, el tema de resolución de conflicto, ser mediadora, el trabajo en equipo, el diferenciar tipos de liderazgo, ya sea autoritario, permisivo, y cosas así.

Entrevistadora: ¿cómo cree que sus estrategias de intervención han contribuido a los procesos psicosociales con niños, niñas y adolescentes?

E4: Ya, mira, si bien como que tienes como las orientaciones técnicas que te guían un poco a realizar como el proceso interventivo, como te digo, me ayuda muchísimo, por ejemplo, el tema del conocimiento de cómo realizar, ya sea una entrevista estructurada, cómo conocer el tema de la familia, generar un vínculo terapéutico a través de ellos, indagar los intereses del niño, qué realiza el niño, cómo se compone su grupo familiar, cómo es la relación con ese grupo familiar, si es distante, positiva, negativa y también a través de las redes y cómo generan estas redes.

Me ayuda muchísimo también el realizar como ciertas técnicas que nos enseñaron como la universidad, por decirlo así, para aplicar una buena intervención, no se preguntan, de confrontación, realizar encuadres, que el encuadre no necesariamente tiene que ser como algo de que si no adhieres te voy a mandar a tribunal, esas cosas no, aquí lo importante es la adherencia, entonces generar vínculo, como te digo, a través de indagar de esto, de los intereses, también que le acomoda más al usuario o la usuaria, por ejemplo, no sé si ella tiene dificultades para asistir acá a la oficina, bueno, realizamos una visita domiciliaria, entonces igual ajustarse, como te digo, se necesita muchas habilidades blandas y comprensión en realidad como la situación del grupo familiar, entonces tener estos conocimientos de ya sea de salud mental, de la etapa del ciclo vital, el tema de los derechos de los niños y adolescentes, igual te ayudan mucho en el tema del proceso interventivo.

Entrevistadora: ¿Qué aspectos de la estructura de la organización local de la niñez permiten o dificultan como que esas fortalezas se sostengan en el tiempo? ¿Cómo es la estructura de la organización de acá? Sí, pensando en la organización interna, tiempos, recursos o jefaturas, ¿qué ayuda o qué impide a que esas estrategias funcionen a largo plazo?

E4: Uy, me pillaste, como vengo incorporando hace poco, ayuda mucho por ejemplo a que cada uno tenga como sus funciones, por decirlo así, bien claras, por ejemplo, si bien está la coordinadora, que por ejemplo ella es la que te deriva los casos, la administrativa que es un rol fundamental porque por ejemplo es ella quien recibe a los usuarios, al grupo familiar, te genera esta instancia de mandarle carta o las citaciones, si hay alguna dificultad como netamente administrativo, nosotras tenemos que tener carpetas para los usuarios, entonces ella te las facilita, el material, acá igual por ejemplo hay material didáctico para trabajar con el grupo familiar, cada uno por ejemplo tiene su gestión de

casos, como que nadie se involucra como en el mismo caso, por decirlo así, y eso igual le ayuda bastante.

Lo que sí como lo que se dificulta encuentro yo un poco, si bien nosotros tenemos acá una infraestructura, es dependiente de la municipalidad y de otro programa, entonces muchas veces como el tema de la confidencialidad del grupo familiar o por temor a que vengan acá, igual eso se te dificulta un poco porque se hace conocimiento de que están asistiendo acá a la oficina local de la niñez, entonces muchas veces por ejemplo igual, no sé, hay una sala de intervención por ejemplo, entonces hay que coordinarse con el equipo, quién va a intervenir un día, quién va a intervenir otro día, se puede realizar una visita domiciliaria, es igual dificulta. El otro tema igual es un vehículo propio, yo te digo porque por ejemplo tengo experiencia de que yo trabajé en un programa anterior, entonces no sé, tener un vehículo particular para la oficina local de la niñez igual sería ideal porque por ejemplo, no sé, pasa algo grave, hay que realizar una denuncia, hay que visitar el grupo familiar y es de inmediato porque tú tienes 24 horas para realizar una denuncia, entonces aquí por ejemplo la gestión de movilización se tiene que pedir con anticipación o si no, no se da, pero es netamente porque nosotras dependemos como de la municipalidad, entonces igual eso yo lo encontraría como una dificultad como tema de infraestructura o como recurso en ese sentido, porque acá se te facilita recursos para trabajar con las familias, como te digo, cada uno tiene como su función clara, no sé más allá de eso, no hay dificultades. Lo otro igual importante que igual lo que me gusta de acá es que constantemente se están capacitando, entonces es bueno porque relativamente esto es un programa, o sea no es un programa, es una oficina nueva, es un ente derivante, entonces que te estén capacitando constantemente igual es lo ideal y dentro del horario laboral en realidad, porque igual te ayuda a sobrellevar de mejor manera tu trabajo, así que en ese sentido yo diría que es muy bueno.

Entrevistadora: Sí, igual es como más llevadero que capaciten porque siempre uno tiene que buscar los cursos.

E4: O lo otro, por ejemplo, si bien uno no sé si a ustedes por ejemplo en trabajo social les pasan derecho, pero nosotros en psicología no, entonces por ejemplo leerte la ley 21.430, a veces hay términos que uno no entiende, entonces estas capacitaciones son las que te enseñan como desde un lenguaje técnico, pero comprensible como al área social, como le digo yo, para llevarlo a cabo acá con los niños y adolescentes, entonces igual es súper bueno, nosotros no, no tenemos derecho.

Entrevistadora: Nosotros tuvimos legislación laboral.

E4: Ley Karim. Y eso no, como que no, yo de ese ramo no entendí nada. Me imagino. Es que vale, es complejo, por eso te digo, por eso te lo enseñó, igual es bacán, porque tiene una profe por último para preguntarle qué significa este artículo, cómo lo lleváis a cabo, ¿cachai?

Entrevistadora: ¿Qué elementos de su intervención con niños, niñas y adolescentes considera esenciales para consolidar avances sostenibles en la restitución de derechos?

E4: Ya, mira, primero que todo es tener un buen vínculo terapéutico con los niños, niñas y adolescentes. Y en esto otra vez principalmente hay que adecuarse de acuerdo a la edad, por ejemplo, yo al menos trabajo en el sentido de que si es como un niño menor de diez años, para establecer un vínculo terapéutico, principalmente trabajar con la técnica del juego y a indagar sus intereses, como te digo, y con adolescentes a veces prefieren jugar y a veces no, entonces ahí se va adecuando, ya sea con una entrevista o realizando ciertas actividades, pero ya no como el juego, como los niños entonces igual es como eso lo encuentro fundamental. Lo otro igual es como el grupo familiar comenta de que está haciendo intervenir en la oficina local de la niñez, porque muchas veces vienen niños con un discurso instrumentalizado y quiere decir eso, es como, ay, la tía te va a preguntar esto, ojalá no le diga que yo hago esto en la casa.

Entonces, cómo está la comunicación y cómo es el vínculo con el grupo familiar, igual ayuda mucho el proceso interventivo, si veo por ejemplo a cuidadores que son comprometidos con la intervención, ahí facilita mucho el proceso interventivo también. Entonces, yo encuentro que ese es un componente fundamental y lo otro es como en qué estado de cambio está la familia.

Por ejemplo, si un niño o niña adolescente no ve el problema de la higiene, es muy difícil generar cambios si no lo ve como un problema y lo tiene normalizado. Entonces, si bien uno puede, por eso te digo, puede entregar todas las técnicas posibles, realizar muchas intervenciones de diferentes tipos, pero si por ejemplo la mamá le dice, no, pues si te doy un ejemplo de pegarte para mí es normal para que tú aprendas, el niño obviamente lo va a tener normalizado y así aprende a relacionarse con otros. Entonces, es fundamental concientizar o sensibilizar que son vulneraciones, o sea, qué son las vulneraciones de derechos, está consciente o no la familia de estas situaciones, porque muchas veces las familias no conocen cuáles son las vulneraciones de derechos. Por lo mismo que te decía antes de que anteriormente, en un siglo anterior, era normalizado pegarle a los niños para corregirlos, como un sujeto de objeto, entonces, ahora no, esto está penado por la ley, es constitutivo de delitos, se realiza una investigación. Entonces, por desconocimiento a veces del grupo familiar, igual influye esto del cambio en el niño, niña y adolescente. Y también, como te digo, trabajar paralelamente con el grupo familiar o con el principal cuidador, porque yo puedo generar muchos cambios con el niño, pero si la familia no genera cambios, son ellos quienes están 24-7 con el niño. Yo estoy una vez a la semana, en realidad, o una vez al mes, y ellos están todos los días con él. Entonces, si no generan este cambio todos los del sistema, en realidad, es muy difícil que haga el cambio. No es como algo individualista.

Entrevistadora: ¿Cómo describe la evolución de las relaciones entre el equipo técnico y

las familias a lo largo del tiempo?

E4: Bueno, ya sabes que como yo estoy empezando, estoy recién como realizando los procedimientos. Entonces, depende de qué proceso están ellos, influye mucho la relación con el equipo técnico y con la familia. No me ha tocado, por ejemplo, hasta el momento realizar una denuncia o realizar un encuadre con un grupo familiar que no está adherido. Si bien tengo algunos factores de riesgo, no me ha pasado que se pierda la relación con un caso, por ejemplo, o algo así. Porque igual a mí, eso es lo que te voy a decir, que en este sentido igual me gusta porque aquí trabajas con la adherencia, entonces, si son participativos en la intervención, no hay ningún problema, por eso te digo, como yo recién me vengo incorporando acá, no he visto un cambio negativo en la familia, todo lo contrario, un cambio positivo, lo ven como una ayuda, ya sea para el niño o para el grupo familiar, más allá de eso, no he tenido alguna dificultad.

Entrevistadora: ¿Qué rol cumple el conocimiento de las redes y de los garantes de derecho en Yumbel para alcanzar logros en la intervención?

E4: Es fundamental, según yo, porque como te decía, uno aquí igual trabaja con un enfoque comunitario, como le digo yo al niño. Entonces, suele pasar mucho acá que siento yo que tienen un pensamiento más retrospectivo o retrógrado en el sentido de que está normalizado ciertas conductas de los niños. Entonces, igual es bueno que se instaure esta oficina, que es relativamente nueva, se instauró el 2022, 2023, entonces, igual ayuda a través que el componente fundamental, la Cami acá, la gestora territorial, que promueve los derechos de los niños, niñas y adolescentes y teniendo una buena relación con la red, generas esta concientización de qué se debe hacer con los niños, cómo trabajar con ellos y en otro sentido, el trabajo en equipo. Si tú tienes una buena disposición, una buena comunicación con la red, se te facilita mucho más las cosas para tener una intervención más positiva. Porque muchas veces, suelen pasar de que hay derivaciones de casos desde establecimientos de educación, desde salud entonces, igual ayuda por ejemplo, a realizar coordinaciones, si tienes una buena actitud con ellos, una buena comunicación, facilitas, no sé, el número o un cualquier cosa yo te estoy avisando, te ayuda mucho con el tema de esto. Sí falta diría yo como en ciertos colegios, concientizar estas vulneraciones, por decirlo así, porque a veces están normalizadas y siento que es más como en el área de educación, que muchas veces los profesores desconocen cuáles son las vulneraciones de derechos, igual, como te digo, esto está más enfocado en promocionar entonces igual como que te ayuda que concienticen que es vulneración, que hay que hacer, por ejemplo, en el caso de un niño que esté presentando alguna situación o factor de riesgo.

Entrevistadora: Sí, sobre todo en los colegios municipales que se da más que los profesores son más antiguos.

E4: Sí, o por ejemplo instituciones católicas. Igual el tema de, por ejemplo, fomentar la

unión familiar, que si bien es un valor para ellos. En un caso de un papá le pega a una niña constantemente, no se puede fomentar ese valor, lamentablemente.

Entrevistadora: ¿Qué características del contexto sociocultural de Yumbel cree usted que influye en los casos de vulneración de derechos y en las estrategias de intervención psicosocial?

E4: Me pasa, por ejemplo, que si bien se ve como una localidad pequeña acá en Yumbel, yo no soy de acá, por eso te digo, pero he visto que en zonas rurales, más que aquí como Yumbel centro, por decirlo así, o áreas que están como cercanas, si bien conocen como esto que hay oficina, hay programas en la red, por ejemplo, del servicio de protección especializada que velan por el interés superior del niño y proteger los derechos, me pasa que en zonas rurales, que me han llegado casos igual, que desconocen como que hay estas oficinas, que son las vulneraciones de derechos, qué hacer, qué no hacer, o muchas veces esto mismo que te digo, que hay co-garantes en la red que no saben qué hacer en el caso porque obviamente no está en las capacitaciones o no hay una concientización de esta temática, pero sí yo creo que, como te digo, como que se ven dificultades con una zona rural, como más a veces tema de privación sociocultural que tienen las familias muchas veces, porque obviamente tienen otro estilo de vida, entonces, se puede bien decir que es como una vida más bruta, que desconocen esta información.

Entrevistadora: Sí, igual los operativos que hace la municipalidad son como súper alejados en el tiempo, no es como cada un mes

E4: Algo frecuente. Sí. Igual está este impedimento de que, por ejemplo, tú tienes dificultades para trasladarte a una zona rural, no hay una micro, no hay una movilización, entonces muchas veces y cómo hacer algo, no sé, por un taller o algo así, igual se te dificulta. Por ejemplo, ahora mismo, cuando hay estos temporales o algo, el camino está lleno de barro literal, entonces llegar allá igual es muy complicado.

Entrevistadora: Sí, aparte de eso, las personas tampoco tienen buena conexión a internet, entonces no tienen como las herramientas para poder solucionar algo, entonces no tienen como las herramientas para poder solucionar algo.

E4: Claro, buscar esa información, así por ejemplo qué hacer, si veo, no sé, un niño que lo veo solo en la calle, es como ya, como te digo, hay como ciertas conductas que están normalizadas, pero es como dentro de la cultura, por decirlo así, no es que sea malo, sino que es como que esto lo dieron y lo normalizaron.

Entrevistadora: ¿Qué aspectos estructurales afectan más tu trabajo y cómo?

E4: Puede ser hablando de infraestructura, de los tiempos, de jefatura, de recursos. Lo que te decía denante más que nada, es más de infraestructura, principalmente como el espacio de intervención. Actualmente tenemos uno, entonces principalmente con las gestoras de casos tenemos que estar preguntándonos constantemente si uno va a ocupar la sala, o por ejemplo a veces suele pasar de que familias llegan repentinamente a informarse de ciertas situaciones, entonces hay que acomodarnos. Por ejemplo, yo acá comparto oficina con la Cami, pero a veces igual nos ajustamos así, de que si ella quiere atender a un usuario, yo salgo, después me vengo, igual yo te decía el tema de la movilización, que lo encuentro como una cierta dificultad en el tema por ejemplo, no me ha pasado, pero no sé, pues tenga que hacer alguna denuncia, o está pasando cierta situación con el grupo familiar, no voy a poder acudir como rápidamente al lugar, porque aquí hay que gestionar la movilización en Dideco, y hay que hacerlo con mucha anticipación, para que te digan el día exacto, entonces eso igual lo encuentro como una dificultad

Entrevistadora: ¿Cómo incide la organización del equipo de la OLN en la intervención pertinente y oportuna?

E4: Yo creo que acá hay una súper buena organización, si bien, lo único malo es que no hay lista de espera, entonces todos los casos se atienden, pero como te digo, está muy bien distribuido por decirlo así, cada uno tiene su función, y el trabajo en equipo es súper fundamental acá, yo siempre estoy coordinando con Bárbara, que es la coordinadora, la que me deriva los casos, estoy constantemente haciendo análisis de casos con ella para ver el procedimiento que tengo que realizar o le comento cómo va este grupo familiar en, no sé, en tal procedimiento, o me suele pasar esto, por ejemplo, el tema de la administrativa, igual nos ayuda mucho, nos facilita llegar a este usuario, nos hacen las actas de citaciones, nos facilita el recurso, hay como planillas por ciertas cosas, por ejemplo, de los casos de la agenda de intervención, igual con los gestores de casos, se hacen análisis de casos, para ver si yo tengo una mirada y otro tiene otra mirada, igual el tema de la gestora territorial que igual es importante porque si bien nosotros trabajamos netamente con casos, como te digo, el niño no es solo está dentro de un sistema, por lo tanto es súper importante el tema de la promoción de los derechos, las actividades que se hacen y que ayudan a fortalecer, al niño o niña, al grupo familiar, entonces participar de ciertas actividades igual ayudan mucho a hacerte conocido en la comunidad con el tema de las redes, explicar a las familias que ya no solamente hay una sola actividad, se pueden hacer varias actividades, el tema del consejo consultivo, que siento que igual es súper importante, porque se toman decisiones que, si bien yo no estoy dentro de ese tema, pero se escucha la voz o la opinión del niño o niña respecto de su comuna, de que se puede mejorar o que está bien, entonces igual es súper bueno.

Entrevistadora: ¿Cómo evalúa la distribución de funciones dentro del equipo y la carga

laboral? ¿Qué consecuencias tiene para la intervención?

E4: Ya, mira, actualmente yo no llevo tantos casos, pero como te decía, no hay lista de espera, entonces en algún momento quizás yo me vea sobrepasada, porque si bien, hay una ventaja y desventaja de trabajar como solamente gestora de casos. Nosotros por ejemplo, no trabajamos con un público social, por eso te digo que igual es súper fundamental el tema de la organización, porque si yo me organizo bien, de cuándo voy a intervenir, de cuándo voy a gestionar con redes, y cuándo voy a hacer la tarea administrativa va a llegar algún momento en que van a ser muchos casos, entonces va a aumentar este número, y ahí yo creo que si bien uno se va a ver sobrepasada, que igual es lógico en realidad, con ciertos casos que son graves y eso igual no afecta a uno.

Igual a veces uno se lleva sobrecarga, a veces uno puede hacer muchas cosas o desplegar muchas herramientas para ayudar al grupo familiar, y en este caso a los niños, pero muchas veces no generan cambio, y eso igual frustra, y eso igual genera como una sobrecarga, porque estás netamente enfocada a mejorar esa situación, entonces yo creo que como el autocuidado de uno es súper fundamental para llevar como un trabajo equilibrado y una vida personal equilibrada, porque si yo, por ejemplo, no cubro bien mis necesidades básicas, difícilmente voy a poder rendir bien acá en el trabajo

Entrevistadora: ¿Qué tipos de casos le han resultado más complejos de abordar y por qué?

E4: Tengo un caso por ejemplo que fue complejo, o sea, es complejo en realidad, porque lo estoy interviniendo, es una derivación de tribunal, y solicitan el cambio de cuidador, pero el cuidador está privada de libertad, entonces igual es un impedimento, porque, y en eso estamos actualmente, le hablé con mi coordinadora de cómo realizar el procedimiento a seguir, porque igual se dificulta mucho, porque ella está privada de libertad, entonces hacer esa gestión igual se complica, ha sido como uno de los casos que más me ha costado, y otros igual que como que no están presentando adherencia, y como el foco principal acá es la adherencia, igual es, por decirlo así como fome, porque tienes que estar encuadrando a la familia constantemente, porque si no va a tener que ser derivada tribunal entonces cuando hay casos, o sea, tengo casos que como que están en un estado del cambio pre-contemplativo, o sea, que no problematizan, yo creo que lo más probable sean derivadas a tribunales, y eso igual es como que me da lata, porque no es la instancia a la que uno quiere llegar, pero si no hay una colaboración lamentablemente hacia el procedimiento, es como eso en realidad lo que me ha pasado con casos hasta ahora.

Entrevistadora: ¿Qué herramienta debe desarrollar para enfrentar situaciones de alta carga emocional?

E4: Bucha, por eso te digo que es fundamental el trabajo en equipo, hacer como no sé, llegas con una actitud de por decirlo así, como autoritaria, de que no quieres tener ayuda de los demás, es muy difícil que puedas llevar un caso bien, por eso te digo, como yo recién me estoy integrando, es importante hacer como el análisis de casos, ver otros puntos de vista, ojalá generar como un buen lazo con las redes para ver, no sé, por ejemplo, en este caso que te digo yo, ir a mediación, preguntar qué se puede hacer en este caso, igual te ayuda mucho el tema de habilidad formativa y de estar constantemente aprendiendo cómo hacer un procedimiento X, o realizar ciertas técnicas, y lo otro es tu autocuidado porque, por ejemplo, si tú llegas, o sea, yo llego, estoy aquí en el trabajo, no tengo otra vida, ¿y cómo realizo este autocuidado? por ejemplo, realizar meditación, o ver alguna película, cómo desconectarse de esta área, porque igual tú te llevas una sobrecarga, si bien a lo mejor tú no quieres, pero si a veces te quedas pensando en los casos.

Entrevistadora: ¿Qué tensiones ha vivido en la intervención social para responder de forma ética y humana ante una vulneración grave?

E4: Mira, no sé si tiene que ser dentro de acá, porque yo, como te digo, trabajé en la red, trabajé en un AFT y un PPF, entonces ahí yo veía más vulneraciones graves, acá hasta el momento no me ha tocado realizar alguna denuncia o ver o alguien que me haya dicho que un niño está siendo gravemente vulnerado, hasta el momento.

Entrevistadora: ¿Qué impacto emocional tiene para usted enfrentar situaciones de alta gravedad? ¿Qué apoyo recibe o necesita para manejarlo?

E4: Mucho. ¿Sabes qué? lo que más me ayuda acá, como te digo, es como el tema de apoyarse acá en el equipo, en realidad, de comunicar como ciertas situaciones para tener otra perspectiva y sobrellevar de mejor manera, pero igual el impacto de una vulneración de un niño igual te afecta, y sobre todo de qué edad, por ejemplo, si tú ves, tengo un caso que un niño de 5 años tiene un papá con consumo problemático de alcohol, y en tres oportunidades ha estado en riesgo su vida, entonces tú quedas como, ¿cómo es posible que un adulto le genere eso a un niño? Igual es grave, o sea, a ti, te digo de un ámbito profesional, igual te afecta, te da rabia el cómo existen estas cosas, pero existen, entonces igual es como, lo que yo siempre trato de hacer eso, como te digo, mi autocuidado parental, no sé, desconectarse del trabajo, hablarlo con una amiga, con mi pareja, realizar otra actividad, ojalá el fin de semana distraerme, de no sé, ojalá andar en bici o estar con mi familia, ciertas como actividades de autocuidado me sirven mucho para sobrellevar este impacto que me genera en algunos casos, por eso te digo, si bien he tenido como leve o medianamente grave, no me han impactado tanto como lo que te comentaba delante de otros trabajos que tuve, que sí por ejemplo era constantemente vulneraciones de derechos graves, constantemente hay que hacer denuncias e ir a audiencias y es igual, te desgasta emocionalmente.

Entrevistadora: ¿Cómo defines de su experiencia profesional el interés superior del niño en la práctica cotidiana?

E4: Es súper fundamental aplicar como ese principio, por decirlo así, si bien muchos hablan del interés superior, hace poco tuvimos una capacitación de cómo es el procedimiento para determinar el interés superior del niño, entonces igual es importante tener una visión integral de por qué ingresa la OLN, cuál es el factor de riesgo o la vulneración de derechos que se está llevando a cabo, pero igual es como a veces importa la opinión del niño pero no es lo que desea, por ejemplo, te pongo un caso así como ficticio de que no sé, el niño se quiere mantener con su papá pero el papá es el que lo vulnera, entonces tú tienes que resguardar integralmente su bienestar, por decirlo así, y ahí hay que aplicar acciones de orden de alejamiento, que no se pueda mantener un contacto, explicarle al niño porque si bien no tiene la edad suficiente de comprender ciertos términos como nosotros los adultos, y bueno desde la profesión igual, por eso te digo que es muy importante tener un lenguaje sencillo con las familias, explicarle a ellos qué procedimientos está llevando a cabo, yo por ejemplo le explico a los niños, sabe que nosotros vamos a hacer esto, lo otro, lo otro, si por ejemplo tú me comentas que cierto adulto, cierta persona o pasa X situación, yo tengo que hacer una denuncia correspondiente y no es como para acusarte, por decirlo así, sino que es para protegerlo, entonces es muy importante determinar como una visión integral en el contexto en que está inserto el niño, cómo son sus vínculos con otros y cómo está él también, y ahí determinar bien como el interés superior del niño, no es tan tan sencillo por decirlo así.

Entrevistadora: ¿Qué tensiones ha enfrentado entre proteger al niño, niña y adolescente y respetar las decisiones de sus familias o entornos cercanos?

E4: ¿Lo puedo dar como un ejemplo de un caso?. Por ejemplo este niño que tengo yo, está en la primera infancia, si bien él no tiene conocimiento de lo que es una vulneración, de lo que está bueno y malo, porque eso se determina a los 14 años, el discernir si está bien o mal, pero por ejemplo él tiene a su figura paterna idealizada, él no lo ve como un factor de riesgo, alguien que genere temor o algo en él, si bien él presenta otra sintomatología que no es explícita, pues igual es complicado, porque el papá sí lo quiere ver, pero lamentablemente es él que le está generando el daño, entonces igual, ¿cómo tú concientizas al niño que la relación con el papá sí le hace daño? igual me pasaba ya que las niñas veían al papá como el príncipe del cuento y él también tenía, no sé, tenía consumo problemático de alcohol, pero para ellas era como el mejor porque si bien el vínculo que construyen entre ellos tiene comunicación, hay afecto, pero hay ciertas acciones que hacen su rol parental, no quiere decir que es una mala persona, el rol parental el que está ejerciendo no es el adecuado, por eso te digo, en este caso, este papá ha puesto tres veces en riesgo la vida del niño, entonces, ¿qué va a pasar a la cuarta vez? y ahí es como que se determina el interés superior.

Entrevistadora: ¿ha vivido dilemas éticos en relación a este principio y cómo los abordó?

E4: ¿Dilema ético? No, es que según yo, si tú sabes cómo llevar el procedimiento a cabo, mantener la confidencialidad, por ejemplo, de los casos, rompe, por ejemplo, el tema de la confidencialidad cuando hay una vulneración, no ha habido como un dilema ético, por decirlo así, hasta el momento.

Entrevistadora: ¿Qué herramientas institucionales considera que han sido importantes para respaldar la toma de decisiones frente a las situaciones de vulneración que deben enfrentar en su labor profesional?

E4: Oye, eso no lo entendí mucho, ¿me la puedes reformular, por favor?

Entrevistadora: ¿Hay protocolos, guías, reuniones, acompañamientos u otros que le ayuden a tomar buenas decisiones como éticas en los casos?

E4: Sí, mira, por ejemplo, acá están las notas técnicas que están en carpeta, por ejemplo, hay una página que se llama Recurso OLN donde, por ejemplo, te explica todos los procedimientos, o sea, cómo son las vías de ingreso, cómo se realiza el diagnóstico biopsicosocial, cómo se llevan a cabo los procedimientos, las capacitaciones igual que son súper importantes, y de manera personal te digo, igual voy capacitándome constantemente, así que eso igual te ayuda harto como sobrellevar los casos. Y también las reuniones de equipo que facilitan harto este análisis de caso.

Entrevistadora: ¿Qué justificación o criterios considera usted que hace relevante el uso de esas herramientas o procedimientos institucionales? Oye, se vuelve lento. Dice.. ¿Cómo qué cosas hacen importantes los procedimientos institucionales en comparación con otros procedimientos?

E4: Está muy determinado qué hacer, por ejemplo si hay una cierta vía de ingreso, tú tienes que hacer tal y tal paso, luego se hace el desarrollo, el diagnóstico biopsicosocial y se determina el procedimiento. No sé, pues, por ejemplo, en el caso de alguna vulneración, tú tienes que activar el protocolo, realizar la denuncia. O sea, cuando ya no es el caso para la Oficina Local de la Niñez, ya hay que transferirlo al Tribunal de Familia, es como que está todo como estructurado, por decirlo así, como cada paso a realizar, a mí me pasó la experiencia de trabajar como en una AFT o un PPF tú llegas y es todo urgente no, te da el tiempo a veces de aprender los pasos y tú lo vas aprendiendo en la práctica o conversar y tener como una reunión con el otro, porque es todo muy urgente. Bueno, obviamente, igual va en el grado en el que se trabaja con el niño. Pero aquí, por ejemplo, yo llegué y mi coordinadora me dijo, tienes que leerte ciertos procedimientos porque no puedes llegar a intervenir. Entonces hay que tenerlo sí o sí. Así que eso es bueno, está todo estructurado, hay recursos, como te digo, se pueden hacer las consultas pertinentes. Nosotros tenemos una supervisora técnica. Yo hasta el momento no he

coordinado con ella, pero en el caso de un caso gravemente yo la puedo consultar a ella también.

¿Qué pasa? ¿Seguir? ¿Tengo qué hacer? ¿Qué condiciones o metodologías de la OLN facilitan que los niños participen activamente en sus procesos? Yo creo que eso está como más ligado al tema de promoción. No sé, por ejemplo, está esto del consejo consultivo, se realizan ciertas actividades. Igual es súper importante en la gestión de casos tener las intervenciones con ellos como individuales, porque tú conoces la opinión del niño o sea, hacerle entender cómo es este procedimiento, qué opina, si le gusta o no le gusta, cuándo se rompe esta confidencialidad, por ejemplo. El tema de la adherencia no está obligado a ser intervenido acá, como a diferencia de otros programas. Eso es igual de importante.

Entrevistadora: ¿Qué aspectos institucionales o culturales dificultan una participación más real y sostenida en el tiempo?

E4: Esto es lo que te digo yo, el tema de que acá no hay una movilización rápida para trasladarte, por ejemplo, la mayoría de las actividades se hacen aquí en la plaza de Yumbel, por lo que yo tengo entendido. A veces es muy difícil llegar a otras localidades que son más en zonas rurales. Entonces igual eso como que te dificulta un poco como promover en realidad el tema de los niños, temas de movilización más que nada, o llegar a esos lugares también, viceversa.

Sí, pero lo que me da cuenta acá, a diferencia de Conce y como específicamente de Hualpén, si realizan una actividad acá en la plaza, la mayoría de la gente asiste. Como que le gusta mucho participar de las actividades que se realizan acá y que igual son entretenidas según yo. Entonces a mí me gusta eso, de que por ejemplo ya sean grupos de Facebook o siguen a la municipalidad, o hay folletos que se entregan para que la comunidad participe de estas actividades.

Entonces igual es bueno.

Entrevistadora: Desde su experiencia ¿cuáles han sido los principales avances en los procesos de intervención psicosocial durante el último año de la OLN? ¿se considera que ha habido algún cambio que haya significado una mejora en la intervención?

E4: Sí, yo creo que no me ha tocado ver que alguien se resista a la intervención. Todo lo contrario, hay familias que si bien no presentan los recursos necesarios para subsanar la situación, sí presentan las disposiciones de saber, que esto señorita a mí me ayuda para mejorar, no sé, la comunicación con mi hijo, mi hija. Si bien los niños como que no tienden a explayarse, igual lo ven como una ayuda. Pero como te digo, ahí se va trabajando como en el vínculo terapéutico. Pero hasta el momento se han podido llevar procedimientos a cabo, por ejemplo, yo estoy constantemente comunicándome con mi usuario, así que en relación al vínculo ha sido bueno, relativamente bueno.

Entrevistadora: ¿Qué aspectos considera que aún faltan en el proceso de intervención para lograr de mejor manera los objetivos de protección de derechos a los niños, niñas y adolescentes? ¿Qué elementos cree que deben incorporarse o modificarse considerando las condiciones actuales?

E4: Yo creo que principalmente sensibilizar las funciones de la OLN, porque si bien acá mi colega hace todas las gestiones de promocionar que es la oficina, mucha gente te pregunta cómo funciona, es como parte de la red, incluso una vez me llegó un comentario y me dijo ustedes son el tribunal chico. No, es como somos un ente derivante, igual que tribunal de familia, sin embargo nosotros hacemos un procedimiento más administrativo, entonces falta como que más que la gente se interese del tema de cómo funciona la OLN, que lo vea como un recurso en realidad, porque como te digo, lo bueno de esta oficina es que tú tienes que ver a la familia que mantenga una disposición, no es obligatorio que lo vea como alguna ayuda, porque no solamente se ve como algún factor de riesgo, por ejemplo, tú igual lo puedes orientar a ciertos beneficios y que la gente muchas veces desconoce, no sé, temas para postular al subsidio de agua potable, cómo actualizar mi registro, nosotros le decimos, ¿sabes qué? El registro social de hogares está ubicado tal y tal parte, puede hacer esta gestión. Entonces yo creo que como que la gente nos conozca más a nosotros, por eso digo que aquí por ejemplo se hacen actividades, está por ejemplo el Instagram de la OLN, eso igual ayuda mucho que la gente nos conozca, pero falta como esto, más de sensibilización por parte de ellos de interesarse en este, en el cómo el funcionamiento de la OLN.

Entrevistadora: Sí, igual acá en Coronel igual está la OLN y nadie sabe dónde está.

E4: Es nueva, cambió hace poco yo creo, imagínate que uno ni siquiera antes conocía lo que era la OPD, entonces ¿cómo que hacía la OPD? Entonces es como que dicen que es la OLN y a ver si se confunden, te dicen ¿cómo es la ONL? Lo dicen mal, entonces es como que uno de nuevo explica, pero falta eso que la gente se promueva más, no sé, ya sea del ministerio, a través de la tele, cosas así que fomenten cómo este tipo de ayudas en realidad que vienen por decirlo así, de manera gratuita, no hay que pagar por ejemplo.

Entrevista 5

Fecha: 12 de junio de 2025

Entrevistada: Ya. Bueno, la primera pregunta sería entonces, ¿qué rol considera usted que cumple actualmente dentro del equipo de intervención psicosocial de la OLN?

E5: Eh, bueno, dentro de los roles que cumpla en el tema de la gestión territorial está articulada la red, ¿cierto? Que trabaja directamente con infancia a través de varios procesos. Eh, por ejemplo, tenemos la mesa de articulación interinstitucional que trabaja la oficina local de la Niñez, eh, donde ahí están todos eh los actores de eh infancia dentro de la comuna de Yumbel, ¿ya? Eh, también trabajamos directamente en lo que es con un consejo consultivo de niñas, niñas y adolescentes, donde eh ellos expresan su opinión, ¿cierto? Y también nosotros a ellos los articulamos con la red, ¿ya? Eso es una parte. Dentro de esa eh parte que es más preventiva, se trabaja el área de la promoción, donde nosotros tenemos que dar a conocer lo que es la OLN y también, por supuesto, ayudar a las a las familias, a la comunidad a entender qué es la OLN. Ya y los procesos que intervienen, los procesos que realiza a nivel comunal y también, mucha, eh se trabaja se trata de trabajar acto con el tema de actividades territoriales en los establecimientos educacionales porque básicamente ahí es donde está nuestro foco principal, que son las niñas niñas y adolescentes, entonces ahí, bueno, acá dentro de la comuna tenemos 11 establecimientos, tanto municipales como particulares subvencionados, donde tratamos de mantener una red activa entre eh OLN y los establecimientos Por supuesto, hay de repente quiebres por diversos motivos que van sucediendo, la verdad es que somos personas y de repente se generan, cierto, de repente estos conflictos internos Claro y eh quita un poco la posibilidad de articular y seguir trabajando con con el con el tema de la comunidad educativa de ese establecimiento puntual. Ahora, mayormente la comunidad de UMB es bastante presentar la adherencia. La verdad es que están como abiertos hartos al tema de recepcionar a OLN en sus establecimientos y participar con nosotros. Eh, dentro de este rol también está como orientar también a las familias, entregar beneficios, servicios. Eh, entre mayor Ya.

Entrevistada: la otra pregunta sería, ¿qué tipo de conocimiento o habilidades considera más necesarios hoy en el equipo para intervenir efectivamente en niños, niñas y adolescentes?

E5: Eh, habilidades, es ideal siempre tener como el tema de las habilidades comunicativas porque también el tema de trabajar con niños Eh, ni de adolescentes, igual de repente tiene como esta eh hay que ser cuidadosos en lo que decimos y cómo

lo decimos. Entonces, igual hay que tener como ojo ahí. Eh, por supuesto, habilidades blandas donde nosotros también podamos generar lazos, ¿cierto? Con los niños ni adolescentes para que ellos también puedan tener este grado de confianza que a nosotros eh habilidades, a ver. Hm, por supuesto, como eh Es que esto dentro como todo dentro de la habilidad de plan en realidad. Está la ética que también es como una habilidad que nosotros tenemos que mantener como constantemente eh por el resguardo de los casos, por el resguardo de los grupos familiares. Entonces, igual hay que tener como eso puntualmente. Eh, y obviamente habilidades ya dentro del rol del trabajador social que son más investigativas, eh porque necesitamos trabajar con las familias. Entonces, es importante como tener esas habilidades eh interiorizadas en en el rol que estamos acá en la OLn.

Entrevistada: Se entiende igual un poco por el tema del de la de la población con la que ustedes trabajan, que tienen que tener obviamente las habilidades comunicativas necesarias para poder trabajar con los niños eh y los niños y adolescentes. Sí. Eh, ¿cómo percibe su propio posicionamiento profesional como trabajador social?

E5: ¿Me podrías como desglosar un poco la pregunta? Porque no entiendo un poco el punto.

Entrevistada: ¿cómo cree que influye la manera en la que usted ve un caso o decide o decide qué hacer? Por ejemplo, si es trabajadora social. Quizás se enfoca más en redes, eh si psicóloga tal vez en vínculos emocionales con niños o niñas adolescentes.

E5: el trabajo social sí se vincula directamente con lo que es redes. 100% yo creo que el 95% tiene que ver con redes. Ahora si bien obviamente en el equipo igual hay profesionales del área de psicología igual tienen ellos una mirada igual diferente a lo que es el rol del trabajador social dentro del área. Ahora si bien igual trabajamos como mucho el tema de trabajar en equipo como por el tema de las miradas que cada profesional puede tener eh referente a un caso. Ahora, si el gestor territorial está anclado y va a ser 100% en el tema de redes. Entonces, ahí eh tiene que ver mucho cómo yo me relaciono también con los demás profesionales del aire, porque también eso tiene un un peso si se puede decir eh ya que eh depende mucho de cómo uno eh interaccione con estas personas, con estos profesionales eh, va a tener, vamos a tener también la adherencia. Entonces también, eh, en ese sentido tenemos que tener estas habilidades como blandas para poder también articular, pero también, eh, llega un punto en que también hay que saber colocar límites con respecto a ciertas acciones. ¿Por qué? Porque, eh, pueden pasar diversas cosas y cuando ya, por ejemplo, eh, escucha, eh, pasa el tema de las culeraciones de derecho, por ejemplo, eh, ya los colegio a lo mejor no les agrada tanto ya nuestra participación. Y andan como ya a a tomar como una cierta

distancia, eh entonces hay como que cuesta un poco, pero es todo un tema de sensibilización. Entonces también como eh gestores territoriales tenemos esta labor de poder sensibilizar tanto a la comunidad como a la comunidad educativa, a los profesores, a los asistentes de la educación, a los niños, niñas y adolescentes eh tomando les también que tienen estos derechos, eh, y que por supuesto los colegios no mencionan bastante el tema. Tienes derechos, pero también tienes deberes. Ya, entonces también esto este esta casilla que existe eh también uno trata ya, sí, tienen derechos, pero tienen deberes. Sí, no les vamos a decir que no porque sí, pero una cosa no quita la otra. No porque no cumpla un niño ni una adolescente un deber, no va a tener derecho a su derecho. Claro. Es porque Entonces, igual cuesta ir como trabajando esto con los colegios como para un poco ampliar un poco la mirada en este tema, sobre todo sobre la ley 21430 que igual es relativamente nueva. Entonces, igual trae consigo diferentes eh trae diferentes, o sea, consultas, dudas, entonces igual trae como actos, cosas nuevas y dentro de ello también viene la oficina local de la niñez que en sí tampoco es un programa, sino que es una institucionalidad. Tal cual como se mira tribunal de familia, por ejemplo, también tiene esa mirada OLM, entonces también eso tenemos que también trabajarlo mucho con el tema de el área eh educacional, con la comunidad, de que entienda de que no es un programa, no es un programa como todos los programas que RMFT, eh PFI, eh tiene un un rol más allá eh porque los otros programas a lo mejor no tienen como la facultad, a lo mejor de realizar ciertos procesos que sí tiene OLN y que viene asociado al tema de la ley 21.430.

Entrevistada: ¿cómo cree usted que su estrategia de intervención han contribuido contribuido a los procesos psicosociales con niños, niñas y adolescentes?

E5: dentro de los procesos que hemos realizado eh tratamos siempre de que para el trabajar con niños, niñas y adolescentes trabajamos mucho el tema, por ejemplo, en las actividades eh territoriales eh sí, llevamos juegos porque los niños entran Como más didáctico. Claro, como con el con el tema más dinámico, más entretenido y todo, pero por debajo ahí. Uno va como generando, cierto, esta sensibilización. También articulamos con la red y esto es una estrategia que tenemos interna de que eh ya eh por ejemplo, trabajamos, como te mencionaba al inicio con esta mesa de articulación y como di ahí están todos los colegios, están todos los colegios particulares, están todos los programas, eh oficinas de de la municipalidad de de acá de Yumbel y así incluso carabineros, tribunal de familia. Entonces, hay muchos centros en esta mesa y cuando se trabaja en esta mesa, por ejemplo, eh nosotros hacemos un plan de acción anual. Ya y este plan de acción o territorial, nosotros lo vamos de desglosando a medida que va pasando el tiempo, por supuesto, se tiene que hacer sí o sí mediante de ese año. Ahora, de esto se generan estrategias de cómo nosotros prevenimos, cómo nosotros

promocionamos eh los derechos de los niños y niñas educandos. Entonces, por ejemplo, un colegio hace un llamado o una eh levanta una alerta, una necesidad de decir, "¿Sabe que hoy estamos eh está tenemos un curso que está en una cierta dificultad de cierto punto." Por ejemplo siempre resolución de conflicto. Se desarrolla muchos conflictos a nivel interpersonal, con los docentes, con los asistentes, con la comunidad educativa. Ya, perfecto, nosotros ya, ¿qué podemos hacer? Si bien tenemos esta posibilidad de generar charlas y capacitaciones a lo mejor al adultos, porque es más atinente a los niños ni adolescentes una capacitación, a lo mejor van a decir, "Oh, no entiendo, qué fome, la verdad es que prefiero hacer otra cosa." Entonces, tratamos de buscar una estrategia que ellos aprendan, pero que a la vez también sea entretenido para ellos. Entonces, ¿qué hacemos? Ya. Eh, no sé. Por ejemplo, un programa X dijo, eh, vamos a realizar un taller de títeres, por ejemplo, pero con un trasfondo específico, por ejemplo, la resolución de conflicto. Entonces, ¿qué hacen los títeres? Resuelvan un conflicto y les enseña a cómo resolver este conflicto. Entonces, ¿qué se va a los niños? Decir, "Oh, wow, estuvo entretenido como este taller." Pero en el fondo también se van con este aprendizaje de cómo resolver el conflicto y de cómo mejorar esto eh a nivel escolar que era, por ejemplo, lo que estaba eh faltando, digamos, en esa comunidad educativa. Ahora, también se trabaja con el consejo consultivo. El consejo consultivo va generando alertas de necesidades como niños, niñas y adolescentes donde deja de ser la mirada adultocentrista para que ellos sean el foco principal. que ellos detecten los problemas, digamos, en su comunidad, pero desde su mirada. Porque el adulto siempre va a tener una mirada diferente. Claro. Entonces, con ellos eh, ¿qué hacemos? Articulamos con eh una estrategia llevarlos que trabajen con las autoridades comunales, concejales, el alcalde, con otras oficinas que de repente quieren trabajar, por ejemplo, ahora eh eh programas externos eh para tener su mirada en proyectos comunitarios, salud que quiere igual trabajar con ellos. Entonces, esto también va permitiendo generando estrategias donde la mirada donde ya solamente el adulto piensa por la comuna, también está esta otra mirada donde ellos también forman parte de una autoridad comunal y que ellos también tienen la posibilidad de entregar su mirada, su opinión y que también es un derecho a la participación, a ser escuchado. Entonces, también se trabaja directamente como una estrategia fundamental el Consejo Consultivo dentro de la OLB.

Entrevistada: Claro, lo hace como más partícipe del proceso. Eh, ¿qué aspectos de la estructura de la de la OLN permiten o dificultan que esas fortalezas se sostengan en el tiempo? Pensando en la organización interna, tiempo, recursos, jefaturas, ¿qué ayuda o qué impide que estas estrategias funcionen a largo plazo?

E5: Ya, entiendo. Eh, mira, sí sucede mucho el tema de que está esta parte bonita donde

los adolescentes, los niños, niñas expresan su opinión y todo, pero siempre hay un factor complejo que que dificulta siempre estas paredes. Ya.

Es Si bien nosotros tratamos de articular que nuestros niños vayan al Concejo Municipal, por ejemplo, de que los concejales vengán a trabajar a la sesión. Eh, cuesta mucho que esta mirada cambie. Mucho. Y con eso, ¿a qué me refiero? Hacemos actividades del Consejo Consultivo, se invitan autoridades, las autoridades no llegan. Eh, se invita a trabajar con el Consejo Consultivo. Mmm, no, es que hay otra actividad y esa actividad es más importante que la del consejo. Eh cuesta mucho y de esto hablo también, por ejemplo, que un bill fue tiene un integrante del consejo consultivo porque hay tres niveles, comunal, regional y nacional. Nuestro uno de nuestros consejeros llegó al nivel regional, que es bonito porque nunca nadie había ido desde nuestra comuna al regional, ¿ya? ¿Y qué pasa? de que hubo Jumbel fue el el eh quién convocó, cierto, y recibió a todas las comunas, a las 10 comunas que son partícipes de este Consejo Consultivo Regional y las autoridades no llegaron. ¿Ya? Entonces, ¿qué pasa? Que nosotros vamos viendo que cuesta mucho esta sensibilización por parte de las autoridades a entender que los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a participar, que tienen derecho a ser escuchados, que para ellos es súper importante que sean escuchados por las autoridades comunales. ¿Por qué? Porque para ellos como ay, ya un niño está hablando. Sí, oh, qué bonito el niño que habló. Hoy el niño, mira, está en un en un acto, por ejemplo, del 18 de septiembre junto a las autoridades. Pero no pasa de ahí. Sí, es bonito, es un hito, también forma parte de una estrategia de darle el posicionamiento a nuestro presidente del Consejo Consultivo en lugares donde está nunca antes visto que un niño hubiera estado presente. Jamás. De todos los actos, jamás había habido un niño de 10 años como presidente estaba ahí junto a las autoridades. Entonces, también eso es una estrategia que podrías agregar a la pregunta anterior. Eh, pero cuesta mucho eh sensibilizar y que la eh las autoridades comunales sientan esta importancia y relevancia de decir, "Oye, ya yo pienso esto, pero me está diciendo los niños que a lo mejor no no es así." Y están dándole otra mirada. ¿Y por qué no le voy a hacer caso? Porque es un niño. Entonces, Entonces, cuesta mucho como darles a entender este punto a los eh a las autoridades principalmente, porque si yo escalo así bajo, la verdad es que las infancias desde otras oficinas, programas, sí se les intenta dar esta oportunidad de hacerlos sentir importantes, valorados, eh de sentirse escuchados. Entonces, parte desde arriba. Principalmente la debilidad es arriba en alcalde, concejales. Bueno, ahora tuvimos nosotros un cambio de concejales y eh estamos tratando de convocarlos más seguido para trabajar con ellos. Entonces, igual estamos evaluando cómo vaya este año con la con el nuevo cambio, porque hasta el año pasado, si bien se invitaron en reiteradas ocasiones, casi ninguno lo hizo. Entonces, ¿qué pasa? Que ahora hay que

darles la oportunidad a estos nuevos dejale y ya por lo menos uno ya se ha acercado, así que eso igual es positivo. Eh, lo importante sí es que puedan seguir trabajando con ellos, que es lo importante. Entonces, eh ahora ellos igual están ideando cómo a apoyar a sus compañeros, a su a los demás niños, niñas y adolescentes con un preuniversitario comunal gratuito. Entonces, igual eso ya, okay, sensibilizando. Mire, el consejo consultivo está hablando por nosotros, está pensando por nosotros. está siendo nuestra voz en la comunidad. Entonces, igual eso también es superimportante para ellos de poder eh visibilizarse, más que nada. Entonces, ¿qué estamos trabajando actualmente? ¿Qué se viene en agosto el mes de la niñez? De todos los años que lleva eh Bueno, los poquitos que llevo Elena que lleva alrededor de dos casi 3 años más o menos, acá en el municipio todos los actos todas las actividades del mes de la niñez eran de una mirada adulta centrista. Todos, todos. Es que a lo mejor los niños van a querer esto. Ah, puede ser. A ver si le acertamos. Entonces, este año el Consejo Consultivo eh tomó la decisión de eh de que ellos, o sea, ellos tienen las ideas de lo que quieren para ese día o para los días. Entonces, también es darles ese posicionamiento, pero también es un trabajo arduo el tema de la sensibilización. Porque es cambiar también un poco la percepción que tiene cada persona sobre ciertos asuntos. Entonces ahí se vuelve un poco un poco complejo, pero no es posible.

Entrevistada: Claro. Eh, siguiendo con la siguiente pregunta, ¿qué elementos de su intervención con niños, niñas y adolescentes considera esenciales para consolidar avances sostenibles en la restitución de derechos? ¿Le explico un poquito? Pensando en su experiencia, ¿cuáles son las acciones más importantes para lograr que los niños, niñas y adolescentes mejoren su situación de manera permanente?

E5: Bucha, una de las cosas que hace OLN aparte de articular con la red, que también es trabaja con el tema de la orientación de beneficios y servicios, ¿ya? Eh, dentro de la Como no, por supuesto, hay ciertos beneficios a los que se puede postular eh para ayudar al grupo familiar. Si bien nuestro foco principal son los niños, niñas y adolescentes, es también importante darle un mirada integral. La mirada integral conlleva que a ver al individuo, que es un niño y adolescente, a su grupo familiar y a la comunidad. ¿Cómo nosotros como LN podemos aportar a el grupo familiar si tiene necesidades? Tratar de ayudarlos a cubrirlas. ¿Cómo lo ayudamos? ¿Cómo lo orientamos? A que esta calidad de vida mejore porque una vez eh mejorada esa calidad de vida del grupo familiar, nosotros podemos ayudar también, por supuesto, al al niño ni adolescente, que es directamente a lo mejor un caso desde eh de nosotros. Entonces, igual es como súper eh importante que nosotros eh conversemos con el grupo familiar y veamos estas alertas, estas alarmas eh que vamos detectando eh mayormente esto sucede en la gestión de casos, ¿ya? Eh, más que lo territorial eh va sucediendo más en

el tema de lo que la ¿Qué es cuestión de caso? ¿Ya? Más que lo territorial.

Entrevistada: Eh, ¿cómo describe la evolución de las relaciones entre el equipo técnico y las familias a lo largo del tiempo?

E5: ¿Desde nosotros y las familias? Eh, sí. Ya. Eh, Ay, se está cayendo el cielo. Está llegando superfuerte. Lo siento, me dispersé. Eh, eh, mira, dentro del grupo familiar eh cuando Pucha, voy a hablar desde mi vereda porque he tenido casos solo de egresos mayormente que son egresados del servicio protección especializada. Mayormente de todos esos casos son egresos del programa FTPF. ¿Ya? Eh, dentro de esos casos eh también eh cuesta mucho el tema de la adherencia, se dificulta bastante. ¿Por qué la familia presenta tanta o falta de adherencia al tema del proceso de intervención que pueda llevar OLN? Es porque también se da mucho que las familias y esto lo mencionan ellos, ¿ya? Eh, señorita, ¿sabe qué? Vamos de programa en programa, otra vez. Me dijeron que estoy ingresada, pero vamos de nuevo. Eh, ¿cuánto tiempo es? Estos seguimientos son por 2 años. El usuario te abre los rojo. Cómo huevo, listo. Eh, uy, son seis, o sea, son dos eh 2 años, es mucho tiempo. Eh, sabe que, señorita, no, no, no, pero por qué. Y ahí uno también entra como profesional a hacer entender a la familia lo beneficioso que puede ser esto para ellos, ¿ya? Entonces, eh si hay familias que dicen, una vez explicándoles todo este proceso, la familia dice, "Hm, ya, sí, señorita." vamos a seguir con el monitoreo y te siguen aportando y te siguen eh entregando información eh pero otras eh pasa de que es como uy, otra y y son muchas excusas. Es como no, es que no puedo, es que no, es que eh hoy día estoy ocupada, es que estoy trabajando, es que no me puedo hacer el tiempo, es que señorita, entiéndame, eh otro programa, es que es y ahí es donde uno dice Ya, okay, los egresos sí son por 2 años, pero se realizan los monitoreos cada 6 meses. Entonces, yo trataba mucho de convencer a mi esposo, "Mamita, papito, ¿sabe qué? Eh, si bien son 2 años que suena mucho tiempo, eh nos vamos a ver cada 6 meses. Lo que suena que nos vamos a ver, a lo mejor, cuatro veces al en los 2 años y nos va a ser más que eso, a menos que y ahí van a ver, a menos que suceda algo haya un hecho de violencia que a lo mejor tribunal me pueda reportar, si hay un factor de riesgo, si a lo mejor el establecimiento me informa dentro de los monitoreos porque también está ver el tema de cómo va la asistencia, el comportamiento, los controles de salud si es que están al día y si hay una vulneración nuevamente ahí. Si se detecta algo, ya ahí obviamente nos vamos a tener que ver más seguido y si no vamos a tener que derivar al tribunal de familia o al servicio por ejemplo. Dependiendo del caso. Entonces, es nuevamente ingresar a la familia que no es lo ideal porque para eso está este monitoreo para evitar que nuevamente el caso vuelva a ingresar al servicio o que vuelva a haber una vulneración de derecho. Entonces, eh son cosas que eh hay que ir trabajando con la familia, socio educando, eh dándole a

entender que hay formas a lo mejor de trabajar como familia a que a aquellas como debilidades. Entonces, eh en ese sentido como que vamos trabajando en eso con el grupo familiar. Eh, pero eh Espera que entra alguien en la oficina. Eh, entonces, en ese sentido igual eh la relación que se pueda ir generando entre OLN profesional y OLN, o sea, perdón, y usuario generalmente no es mala. No no diría que es una relación conflictiva ni mucho menos, pero sí cuesta al inicio como generar este vínculo con eh los usuarios. Ya, ¿por qué? Porque es insisto, otro programa, otra institucionalidad Porque para ellos es un programa. A nosotros le podemos decir, "Esto es una institución, mamita." No, pues es un programa, un programa más, un programa más. Entonces, igual a que por eso aquí es como socio educando en ese sentido a la familia y por eso va costando como esta primera entrevista eh poder realizarse por la eh dificultad que ellos ven de como mucha ya otra vez. Entonces, pero en sí tampoco es como, no, no, es que yo no Hay casos y casos. Tampoco diciendo que no pase, que sí eh no te van a abrir la puerta, que eh te van a negar que tú veas al niño o niña adolescente, que no te van a dar permiso para que tú consultes a lo mejor en la red, eh de todo. Pero son casos más excepcionales, ¿ya? La mayoría tiende a tener una adherencia más positiva que se dificulta al inicio, pero es una adherencia más bien positiva. Igual se entiende por el tema de la en la la parte de la familia que igual eh como está dentro de varios programas, o sea, constantemente eh igual yo creo que como que aburre un poco como el tema de la como estar constantemente en los programas.

Entrevistada: Sí. Igual se entiende por ese lado a la a la familia igual, Eh ¿Qué rol cumple el conocimiento de las redes y de los garantes de derechos en Yumbel para alcanzar logros en la intervención?

E5: Eh, pucha, es súper importante en ese sentido como el el rol que cumple como cada garante, porque al final todos somos garantes, todos eh tenemos que cumplir este rol de si vemos algo, detectamos algo, debemos eh realizar la denuncia. Más cuando ese es un ente, digamos, eh público, por ejemplo, como lo somos eh nosotros acá en el municipio y eso también se ha estado como trabajando con eh las otras oficinas porque se nos nos ha levantado de eh Ya, pero que sucedió esto con un adolescente o con una niña niña y qué hacemos. Entonces, ahí va viene en foco la sensibilización de decir o la capacitación de decir eh a ver, somos todos cogarantes, todos debemos proteger los derechos de la niña y la niña adolescente y si vemos una vulneración de derechos tenemos la obligación como eh eh funcionarios públicos de realizar la denuncia en el ente correspondiente. Entonces, eh sí eh acá está el temor al tema de la denuncia, se da mucho. Como acá Yumbel igual es relativamente pequeño, eh se tiende a tener esta mirada de que todo se saca. De que ah no, yo voy a hacer la denuncia, una por miedo, otra porque no van a saber quién denunció y me van a mucho, voy a andar en boca de

todos las personas, pero también recordar el motivo por qué estamos haciendo esta denuncia. No es porque ah se me ocurre hacer la denuncia. No, estamos protegiendo la vida de un niño ni adolescente. Entonces, ¿pasa mucho esto acá en Yumbel? Sí, cuesta mucho que las personas hagan denuncias, sí. Eh, pero Aparte por eso que que la la que las personas no tienen conocimiento de que las denuncias muchas veces son, o sea, la mayoría de las veces son pueden ser anónimas? ¿Cómo que Sí, anónimas. El tema está en que también y en esto también va en una parte porque una de las estrategias que también tenemos este año es capacitar a carabineros de Chile. Que pasa muchas veces y me ha tocado vivirlo de primera fuente de que carabineros eh no está a lo mejor todos, porque no voy a hablar de todos en general, los puntuales que a mí me justamente a lo mejor me tocaron es que a lo mejor no tenían esta sensibilización. Y para ellos como, "Ah, ya, un proceso más." cómo, uf, ya. Eh, y al hacer denuncias se eh en vez de aportar y apoyar a la víctima se juzga se eh señala, eh se eh la sensibilización. Ingrid, ayúdame con la palabra, por se revictimiza. se revictimiza re re victimiza la familia a la víctima del preguntar por qué, por qué, pero cuando siendo que eh lo que debemos hacer es solamente escuchar eh la denuncia eh los antecedentes de los hechos. Entonces, eh muchas veces ahí igual es como eh se vuelve un poco eh difícil en ese sentido, pero por eso el N eh va a trabajar con todos los sectores rurales y acá en Yumbel principalmente el tema de las denuncias, en en cómo yo nosotros también tenemos que estar sensibilizados al momento de recibir una denuncia y no señalar a la víctima, no revictimizar. Entonces, también tenemos que cuidar la integridad de la víctima y es super duro porque, por ejemplo, yo fui a hacer una denuncia anónima y me obligaron a mostrar el carné y me dijeron que casi mi denuncia era inválida porque no tenía ciertos antecedentes del grupo familiar. Entonces, yo no era la víctima y yo tenía ganas de llorar de las frustraciones de la rabia. Y no era la víctima. Entonces, yo me pongo en el lugar de qué va una víctima a hacer una denuncia y tiene que vivir lamentablemente este proceso que debiese ser donde yo me sienta segura. Pasa todo lo contrario. Entonces, digo, esto me tocó puntual a mí, eh no digo que sean todos, pero sí falta trabajar como esa sensibilización a la víctima y esta ley 21 004 30, que también falta que la conozcan a lo mejor un poquito de que la denuncia se hace por el hecho, o sea, por la vulneración de derecho o por sospechas de vulneración de derecho. Entonces, a mí me siempre me me me juzgaban por eso, pues era como, pero es que usted no está segura de lo que está diciendo, porque no sabe si pasó o no. Y yo digo, "Sí, pero es que la ley me lo eh me esta ley me dice que yo tengo que hacerlo por sospecha Sospecha o por la vulneración en sí." Entonces, igual eso es como un punto crítico en ese sentido eh de trabajar con la gente como eh garante de derecho y hacerla también entender de que todos tenemos este rol que debemos cumplir y hacer valer también eh como funcionarios públicos ¿O no? Porque todos debiésemos proteger los niños y niñas y adolescentes dentro de

nuestro rol como persona también.

Entrevistada: ¿Qué característica del contexto sociocultural de Yumbel cree usted que influyen en los casos de vulneración de derechos y en la estrategia de intervención psicosocial?

E5: Ya, a ver, sociocultural. Se ha No lo he visto tanto, tanto, tanto, pero sí algo que se da más o menos cultural es el tema, por ejemplo, puede ser la escasez, la pobreza, eh puede ser y mucho se da el machismo. Eh, también acá en Yumbel eh tiende a ser un pueblo más machista. Entonces, igual eh cambia la mirada Claro. de tanto ya sea a nivel de esposo a esposa, de que la esposa viene con también desde una una crianza más machista, por lo tanto al esposo se le ve como un Dios y por lo tanto hay que cumplir, ¿cierto? Las expectativas de él y las necesidades de él y quedan de lado las necesidades puntuales de ella, puntuales del niño ni adolescente. Entonces, igual se deja como de lado eso. Eh, ahora, que lo haya visto dentro de los casos, por lo menos, que yo he trabajado hasta el momento eh no se ha dado tanto. No es como tan reiterado pero sí eh se da, o sea, también pasa. Entonces, eh pero eso también eh va con la socioeducación de que se va trabajando con el grupo familiar, de entender que hay formas de que de crianza que pueden ser más respetuosas, ¿cierto? De de una mirada donde el niño puede expresar su opinión, donde la madre y con el padre tienen eh ambos una mirada integral donde es importante el hijo, donde son importantes ellos Eh, también pasa igual a un tema cultural acá en Junín que los usuarios también tienden un poco a que todo se les dé fácilmente, ¿ya? Es como todo eh escucha señorita, ojalá me dé me postule el servicio a usted, eh me postule el servicio a usted, falta que yo lo reciba. Entonces, igual eso también eh se socioeduca, donde se le enseña a la familia también un poco de independencia si se puede decir así de que ya, okay, mire, yo la puedo orientar a este beneficio y servicio, pero yo no le puedo hacer a todo el trabajo. También esta mirada igual del trabajador social que ha había hace un tiempo era como, "No, ¿qué le voy a hacer?" Todo usted porque para eso estoy Sí, estamos para ayudar, estamos para guiar, pero no para hacer todo, porque también Claro va a llegar un punto en que la familia a lo mejor va a salir de OLEÉ. Y cuando salga de OLEÉ, ¿qué va a pasar? No van a saber de hacer un trámite. Entonces, lo importante de acá es que, claro, nosotros podemos orientar, apoyar, guiar, pero que también la familia vaya siendo partícipe de esto. Que mi señorita sabe que encontré un beneficio que me podría servir. Ya, super, investiguemos, busquemos, están estos requisitos, eh puedo postular, puedo ser beneficiaria. No, señorita, yo voy a ir a postular a tal lado, maravilloso y por detrás uno también tiene que ir reforzando, ¿cierto? Siempre. Eh, Esto de ya, postuló, cómo le fue, qué le dijeron, ¿sabe qué? Sí, me atendieron supermal, no me dieron una buena respuesta, ya, perfecto. A lo mejor no fue un día bueno para el profesional, intentemos

otro día. Vamos, ya si ya les fue mal, ya las a la tercera a lo mejor vamos a ir con ella. Ya a ver, vamos a mirar si qué tan efectivo es esta eh atención que le están brindando y a lo mejor hacer un acompañamiento más eh más individualizante con la familia como más personal. Entonces, todo va también dependiendo de las herramientas que pueda tener cada familia.

Entrevistada: continuando con la siguiente pregunta, eh, ¿qué aspectos estructurales afectan más su trabajo y cómo? Por ejemplo, la infraestructura, tiempo, recursos, etcétera.

E5: Eh, mire, eh, eh Me ha tocado estar desde el inicio de OLN , ¿ya? Eh, ¿qué pasa mucho y de que OEL eh desde el gobierno, bueno, desde el gobierno del Ministerio de Desarrollo Social y Familia se determinó que la OEL debía eh instalarse en el municipio de cada comuna, ¿cierto? Cerrando OPD eh las comunas que no había, instalándose, por supuesto, OEL y las demás que tenían OPD se iban instalando progresivamente. Todo bien, el tema está en que el municipio tiene un factor. Y este factor falta de recursos. Entonces, ¿qué pasa ahí? De que OLN ha pasado por muchos cambios por lo menos acá en un bell, donde hemos pasado de estar hacinadas, literalmente hacinadas, eh a más hacinadas y así vamos pasando del lado al lado, ¿ya? Ahora estamos en la biblioteca porque no vienen recursos como para arrendar un lugar. Específico que sea solo de Olé. ¿Por qué? Porque también hay que tener un cuidado con los usuarios. La biblioteca es súper pública, entonces lo ideal es que OLN no esté aquí. ¿Ya? Entonces, también viene la orientación técnica que OLN debe tener un espacio eh personal eh dedicado solo a OLN, donde no sea como un un un constante ingreso de personas ajenas a OLN, que no sea tan público eh por un resguardo también de ellos. Pero eh se pretende que pronto, no sé qué tan pronto, cambiemos de instalaciones a un que deben ser remodeladas, ¿ya? Porque ha estado abandonada por mucho tiempo, entonces por lo tanto deben remodelarla, hacerles cambio por el resguardo también de las personas que vamos a estar ahí adentro. Eh, pero acá sí, pues ha sucedido mucho el tema de los recursos económicos, donde no todos son los necesarios. Tenemos profesionales de gestor de caso, son tres, eh dos a jornada completa y uno de 33 horas, pero con En todos los casos que OLN recibe, la verdad que no son los suficientes. La infraestructura no es la más idónea. Entonces, de esas visitas técnicas que nosotros recibimos por Paula Muñoz, que es la referente técnico desde la Seremi de Desarrollo Social y Familia, menciona lo mismo, de que no de que no es el lugar idóneo para que esté OLN acá en biblioteca. Eh, pero eh también eh no está el sueldo ni el ingreso necesario o que se requiere para también seguir contratando más profesional, porque por ejemplo lo territorial lo veo solo yo. De repente la coordinadora me puede ayudar. De repente los gestores de caso eh hacen maravillas con su agenda para también apoyarme a mí en actividades más

masivas, porque se entenderá que una persona para actividades masivas es imposible. Entonces, faltan más recursos, faltan más recursos tanto desde el ministerio si bien este año hubo un incremento de eh del monto recibido por convenio y el municipio también brindó otro monto. Aún sigue faltando mucho profesional acá, ¿por qué? Porque son muchos los casos, son muchos muchos muchos los casos que lleva ya OLM en general a nivel OLM eh, más el tema territorial, entonces igual siempre estamos tratando de solicitar estudiantes en práctica, por ejemplo, de que, claro, ellos también buscan cierto aprender y todo y pero nosotros también vamos necesitando ese apoyo de otro profesional que nos vaya apoyando en tanto en gestión de caso, tanto como en gestión territorial y créeme que ha sido súper beneficioso para nosotros porque eh, es una persona Es una persona que viene con nuevas ideas, que viene con nueva forma de trabajar, que va a complementar cosas. Entonces, más que solamente un apoyo, también es una herramienta, es un recurso humano con el que no contamos y que es super beneficioso también, tanto como para el estudiante en práctica como también para nosotros como LN. Eh, entonces sí, esos son como los factores que son como malos que la infraestructura que no es la más idónea y el tema de los recursos económicos que también va eh no es no es el más idóneo. Ya.

Entrevistada: ¿cómo incide la organización del equipo de la OLN en la intervención pertinente y oportuna? cree que la manera en la que se organizan como equipo afecta, eh cómo y cuándo se responden a los casos, influye la calidad, la rapidez de la intervención. Un poquito como eso.

E5: Eh, ya, eh, en cuanto a cómo la relación de equipo si bien como equipo no funcionamos mal, equipo que funciona relativamente bien, pero también somos personas, hay diferencias de opiniones, a eso me refiero, más que nada. Eh, si trabajamos y tenemos eh cada 2 meses o tratar de mes a mes tener una reunión de equipo. ¿Y qué hemos trabajado en esta reunión de equipo? Tenemos el área de intervención, o sea, perdón, de gestión territorial, donde tenemos actividades y todo eso, pero tu pregunta es la gestión de casos. ¿Qué vemos ahí? Trabajamos todo lo que son eh los casos más críticos que a lo mejor tienen una percepción o desde el gestor de caso y dice, "Mira, tengo este caso, entonces necesito que ustedes me vayan retroalimentando si todas las acciones que yo tomé fueran las más adecuadas, si falta algo, si hay algo que yo pueda articular a nivel territorial, si hay algo que yo a lo mejor se me pasó y tengo que realizar. Entonces, como una retroalimentación también eh de del equipo, lo que esto también va a llevar a que como consecuencia nosotros también entreguemos una mejor atención

Entrevistada: ¿Cómo evalúa la distribución de funciones dentro del equipo y la carga

laboral?

E5: Eh, mira, es harta, yo no voy a mentir en esto, es mucha. Eh, y no hablo solamente de mí, hablo de todos, o sea, desde la coordinadora hacia abajo. ¿Ya? Eh, cuando nosotros iniciamos OLL, imagínate, eran dos, después ya éramos tres por un año y tanto. Y era harta, la verdad, para tres personas, tres profesionales, donde aquí todos hacíamos de todo. O sea, yo lo único que me escapaba era porque también era Apoyo Chile crece contigo, pero era descomunal, o sea, cuando empezó la atención de casos, fue incrementando aún más. Aquí no era como, ah, la gestora de casos se va a dedicar solo a la gestión de casos, sino que todos veíamos de todo un poquito. ¿Por qué? Porque la carga era mucha, el recurso no había día, la infraestructura tampoco estaba. Entonces, teníamos que ver los recursos con los que contábamos para nosotros poder seguir haciendo las cosas que se nos solicitaban a nivel como OLL. Hoy en día eh esa carga, claro, se ha distribuido porque somos más profesionales dentro de OLL, lo que también ha ayudado un montón. Eh, pero no deja de ser también la carga, ¿por qué? Porque ya tenemos los casos de antes, más los casos que ya van eh surgiendo en todo este tiempo. Entonces, yo te estoy hablando de mucho más de 80 casos que ya llevaba. Entonces, son muchos, la oferta que a lo mejor toma otro programa es con plazas o LN no tiene plazas, no hay un límite, no es ah hasta aquí cubrimos y después lo demás queda lista de espera. No, o LN tiene que tomar todo lo que llega, todo. Entonces, no podemos dejar a un usuario por atender a otro, tenemos que a ambos brindarle la misma calidad de atención en ese sentido. Ahora, si tratamos de mantener una distribución lo más amena posible, no tratar de sobrecargarnos fuera del horario laboral, mantenerlo todo ahí en el horario de oficina para que también esto no repercuta más allá porque considerando que acá tampoco tenemos vacaciones, tenemos días de devolución, pero tampoco los podemos pedir como ya quiero todos esos días ahora, porque también hay que ser consciente de que, por ejemplo, si yo me voy, no hay otra gestora territorial. No existe por el momento. Entonces, no puedo dejar mi puesto sin dejar de que esté cubierto. Entonces, así vamos turnándonos y viendo, calculando también de repente los turnos de cada una, los horarios de cada una para tratar de que ya si hay una que está más agotada que la otra Ya, tratemos de cubrir el puesto de ella para que también tome su descanso y vuelva también y así progresivamente.

Entrevistada: ¿Qué tipo de caso le ha resultado más complejo de abordar y por qué?

E5: Eh, mira, casos complicados en sí, como te decía, yo llevo mayormente egresos. Generalmente los egresos no tienden a ser tan complejos porque ya vienen de una de un proceso de intervención, ¿ya? Pero no dejan de ser. ¿Qué me ha pasado que tengo casos? Un caso que es por inasistencia grave, donde se han agredido por su eh el la

adulta responsable con la adolescente, ambas, mutuamente. Eh, otro caso de que un egreso eh que el el niño, bueno, la madre se llevó a su niño a fuera del país, por lo tanto eran y no eh eh no era posible ubicarlos. Esto dificulta 100% la intervención que nosotros realizamos porque no tenemos cómo ubicar el grupo para familia y nosotros tenemos que cumplir plazos. Entonces, es imposible. Eh, pero todo esto se va sobrellevando sobre el, o sea, se va llevando sobre la marcha, ¿ya? Eh, se van buscando estrategias, cómo contactar al grupo familiar, buscando por la red quién puede tener un contacto, eh y tratar de seguir también los protocolos que se nos entregan en desde eh a nivel nacional. Y ahí buscar formas, estrategias de contactar al grupo familiar eh y de los casos más complejos eh tratar de eh de ir aportando lo más posible a la familia en aquellos puntos que son más delicados, tratando a lo mejor si te eh las intervenciones son, no sé, cada 2 meses, 3 meses, tratar de ir eh que sean más seguidos para que eh evitar, cierto, y que la familia vayan sucediendo muchos hechos durante ese tiempo. Pero todo va de la mano con una cosa de la otra, con el tema de la articulación y de la red eh para también apoyar cierto el grupo familia.

Entrevistada: Eh, ¿qué herramientas debe desarrollar para enfrentar situaciones de alta carga emocional o de violencia estructural?

E5: a mí no me ha pasado, así que no no tendría cómo responder eso. Eh, pero sí, por ejemplo, eh un hecho que se me ocurrió ahora, un caso de una visita a domicilio diaria, que fuimos a hacer y y el O sea, el profesional, el progenitor eh no recibió de buena manera eh nuestra presencia, por lo tanto tuvimos que eh salir inmediatamente del domicilio para resguardar nuestra integridad eh física. Eh, también es un choque emocional porque uno pucha no tiene esa realidad a lo mejor en el domicilio personal y decir, "Uy, que tengo que bancarme esto." Pero también son parte y es del es parte del funcionamiento que tenemos también como LN y estamos propensos a vivir todas estas cosas, se entiende y uno tiene que no más tomar la acción de ya explicar si no escucha, si no atiende a lo que uno está tratando de comunicar, es mejor retirarse del domicilio y ver otras acciones desde otro punto de vista para también no correr riesgo como también como persona.

Entrevistada: ¿Qué tensiones ha vivido en la intervención social? Es como un poquito parecida a la pregunta en el anterior. Para responder de forma ética y humana ante una vulneración grave en este caso

E5: En ese sentido a mí trato de trabajar mucho en la empatía. Un usuario cuando de repente está muy alterado es difícil hacerlo entrar en rastro, la verdad. Eh, a veces hay que saber cómo vamos a enfrentar lo de, ya, okay. Está muy agresivo, prefiero irme por cuidar mi integridad. Ahora, si es una es algo que se puede conversar, uno, yo lo trabajo

desde la empatía. Yo lo entiendo, yo me pongo en su lugar, eh entiendo lo que es que usted está pasando de verdad y tratar de razonar por ahí, de que el usuario entienda y que sepa que yo esto eh me pongo en sus zapatos, que Entiendo su situación y que en ningún momento estoy tratando como de de de enseñarle a lo mejor de cómo ser papá, de cómo ser mamá, pero sí le puedo entregar a la mejor herramienta y ir poquito a poquito, porque cuando uno bombardea a lo mejor al usuario de que no, es que hay que cambiar esto, esto y esto otro. Eh, es como se tiende a alterarse más, entonces hay que como que hay que tratar de de ser cuidadosas en ese sentido e ir trabajando con él con él el grupo familiar lo más a menos posible, dependiendo obviamente el caso, tratando de ser cuidadosa.

Entrevistada: Eh, ¿qué impacto emocional tiene para usted enfrentar situaciones de alta gravedad?

E5: Hm, pucha, no me ha pasado como de alta gravedad ni casos muy críticos, como te mencionaba, son egresos, no tienden a ser eh muy conflictivos en su mayoría. Eh, pero sí impacta emocionalmente. ¿Por qué? Porque de repente veo a lo mejor una situación de una relación madre hija y yo digo, "Pucha, en lo personal si el día de mañana quiero ser madre tratar de evitar esto eh concientizar también de que hay diferentes realidades en en en la sociedad de familias eh de cómo se desarrollan esos grupos de familia. Eh, entonces igual es como una carga extra el tema emocional. Yo creo que es ahí y no solamente en el tema del, por ejemplo, de los casos, sino que también a nivel territorial. se generan de repente muchos choques de personalidades, de actitudes, de cosas que no están bien y de repente se generan estos conflictos y claro, uno lo toma y genera este peso eh trato de de conversar a nivel personal con con mi pareja en este caso, como sabes que estoy agotada mentalmente, eh eh hagamos algo para como distraerme y buscar como formas internas a nivel ya personal como para también he generar estos autocuidados a nivel personal. Ahora, también se tratan de generar autocuidados a nivel equipo Eh, estos autocuidados que se generan idealmente mucha de viésemos una vez al mes no nos da tiempo para el que sea una vez al mes, eh pero sí tratamos de mantener este eh ya una hora ya hagamos algo, conversemos, realicemos un autocuidado, conversemos de los nodos críticos, eh qué nos afecta, qué podemos mejorar, eh para la relación entre nosotros como equipo, para entregar al de servicio a los usuarios y así sucesivamente, pero así se dan, no todas las veces que fueran idóneas para hacerlo, pero se hace, ya como para cuidar también un poco esa área emocional.

Entrevistada: Eh, ¿cómo define desde su experiencia profesional el interés superior del niño en la práctica cotidiana?

E5: Sí. Eh, mira, el interés superior del niño me ha pasado que he tenido que batallar,

por lo menos en un caso, el tema del interés superior del niño. Porque la madre quería una cosa, la adolescente quería otra. Ahora, me presentaron ambas eh ambas los pensamientos y claramente estaba 100% de acuerdo, una, porque con la adolescente, porque era su seguridad, era su salud mental, eh era su interés, era lo que a ella eh su bienestar básicamente era luchar con la mamá por el bienestar de ella. Eh, se hizo entrar en razón a la madre, a la adulta responsable, eh de que esta opción que estaba entregando estado adolescente, era la opción más propicia para el bienestar de ellos como familia. Ya, porque la verdad es que la madre tenía una mirada un poco más del yo, yo que del Pensemos en mi hija y en su bienestar. Ya, así que por lo menos se logró mantener un acuerdo con el grupo familiar y se tomó primeramente el interés superior del niño que básicamente es también una de las partes que nosotros más nos interesa Siguiendo un poco con la respuesta que me dio recién,

Entrevistada:¿qué tensiones ha enfrentado entre proteger al niño, niña y adolescente y respetar la decisión igual de de su familia y entornos cercanos?

E5: Como te decía, no he vivido muchos de esos de esas situaciones porque en muchos casos yo no veo. Pero sí, dentro de este mismo caso que te mencionaba, sucedió. Eh, y ahí obviamente prima también y lo trabajo mucho desde también de la empatía, pero también de poner límites a los a los papitos, a las mamitas cuando ya su pensamiento está invalidando el pensamiento de sus hijos. Eh, entonces también se trata de hacer entender a la mamá, okay, la entiendo, pero eh entiendo también a usted que su mirada está interponiendo que el interés superior del niño no se esté cumpliendo. Eh, de que tenemos que luchar por el bienestar de su hija, porque es su hija eh y queremos todos que ella esté bien, que usted esté bien y para que todos estemos bien tenemos que llegar a acuerdos. Es la única forma de que uno sea, el otro también. Entonces, es la única forma Pásalo al condor. Ahí sí. Entonces, eh es la única única forma en la que podemos ir llegando como acuerdos con el grupo familiar, pero mayormente conflictos del tipo cómo me mencionas tú, no he tenido la verdad.

Entrevistada: Bueno, la siguiente pregunta cómo de lo mismo, se vivía vivido dilemas éticos en relación a esto a esto mismo. Y cómo lo abordó, pero cómo me respondió. ¿Qué herramientas institucionales considera han sido importantes para respaldar la toma de decisiones frente a situaciones de vulneración que deben enfrentar en su labor profesional?

E5: ¿Qué herramientas? Eh, bueno, dentro de las herramientas que tenemos eh escucha, igual eh todos como todo persona, todo profesional también tenemos que todos los días intentar también eh educarnos de de decir de buscar más herramientas de ya acá por lo menos en OLN se nos entregan hartos capacitaciones. ¿Ya? Eh,

participamos desde a nivel nacional y regional de capacitaciones que a nosotros nos vamos herramientas que también nos van ayudando a realizar una mejor labor. Ahora, entendiendo, estudiando, cómo la hora a los casos, cómo ejecutarlo, también tiene eh importancia en ese sentido eh cómo vamos trabajando eso también. Eh, pero mayormente como que por ahora no ocurre eso.

Entrevistada: relacionada a la pregunta anterior. ¿Qué justificación o criterios considera usted que hacen relevante el uso de esas herramientas o procedimientos institucionales?

E5: Es que mucho, mucho, porque, por ejemplo, hace poco lo mismo una capacitación del interés superior del niño. Y así con herramientas, por ejemplo, técnicas que podemos abordar en el momento de la gestión de casos. Ya que en el NS-FAS, en sí, otras herramientas que también nos van apoyando, trabajando como el genograma para entender el tema del grupo familiar, que eso también es netamente como de la carrera. Eh, pero que también se pueden ir aplicando también como el rol del trabajador social. Eh Pero eh, estas capacitaciones, puchas, son fundamentales, ¿por qué? Porque eh no todos lo sabemos. Y es imposible saber todo, pero por eso esto va enriqueciendo también nuestra nuestra labor eh cada día. Entonces, también es como súper importante de que siempre se nos va se van actualizando ciertos reglamentos, siempre se van actualizando orientaciones técnicas y es eh sobre el circuito SIB, sobre los procesos de intervención de la OBN. Entonces, siempre eh van como actualizando cosas y eso siempre nosotros tenemos que estar eh como manteniéndolo también al día o estudiando fresquito para que también no se nos pase ningún proceso, porque también lo ideal es trabajar lo más eh a menos posible con la familia y no de estar como al conchito de, "Ay, a lo mejor va esto, a lo mejor va lo otro." No es lo más correcto, no es lo más también.

Entrevistada: Esta pregunta te como tiene un poco relación con lo que me estaba mencionando anteriormente. Eh, o sea, como las primeras preguntitas que le hice, ¿qué condiciones o metodología de la OLN facilitan que los niños, niñas y adolescentes participen activamente en estos procesos? Como me mencionó usted en la participación.

E5: Eh, sí, mira, bueno, como lo mencionaba al inicio, sí tiene que ver mucho con el tema de lo que te menciono del consejo consultivo, que es como nuestra gran eh forma de hacer valer cierto el derecho a la participación y al hacer oídos de los niños y niñas adolescentes en la comuna Yumbel, porque no habían estado instancias, como mencionaba al inicio. Eh, dentro de también participan con la mesa, entonces también es fundamental como también reforzar esto, pero también va de la mano como con todo

lo anterior de que eh tiene que sensibilizarse a la comunidad de que esta voz eh está ahí por algo, que fue seleccionada democráticamente con un fin. Entonces, tenemos que tratar de hacer cumplir ese fin. Entonces, Eh, más que añadir, yo creo que sería igual un poco redundante, a lo mejor lo que podría añadir.

Entrevistada: Eh, ¿qué aspectos institucionales o culturales dificultan una participación más real y sostenida?

E5: Cultural se relaciona mucho con la pregunta anterior que me habías hecho. Yo creo que podría como mencionar como lo mismo. eh que se da a nivel comunal porque, como te digo, no es una comuna muy grande. Entonces, los hechos son como super puntuales los que van sucediendo. Entonces, sería igual como más redundante como los hechos culturales a lo que mencionaba como en las preguntas anteriores.

Entrevistada: Sí. Desde su experiencia, ¿cuáles han sido los principales avances en los procesos de intervención psicosocial durante el último año en la OLN? ¿Y considera que ha habido algún cambio que ya significaba una mejora en la intervención con estos niños, niñas y adolescentes.

E5: Sí, mira, eh yo voy en la mayoría de los casos con el monitoreo número dos de los egresados, ¿ya? Eh, ¿qué pasa? Que con los casos pueden haber avances, pero también retrocesos. Por ejemplo, tenía un caso de inasistencia grave donde el adolescente tenía eh deserción escolar y a mí, o sea, ingresó a Olin por esto mismo. Iba todo espectacular. Ingresó a al Celia, que es como la nocturna, ¿ya? Para terminar dos por uno porque ella ya no quería seguir estudiando, estaba en primero, segundo medio, no recuerdo exactamente y había quedado repitiendo, ya había quedado repitiendo hace varios años y ya su edad estaba para edad para salir de cuarto medio. Entonces, cuando ella ya iba en primero, segundo medio, estaba con compañeros que eran muy menor a su edad. Entonces, a ella ese choque cultural le generaba que no era su ambiente, no se sentía cómoda, entonces prefirió estudiar en el notur. El caso iba superbién, ingresó, estaba la relación con la madre iba evolucionando. Todo bien, hasta que eh eh hubieron unos hechos que llegaron al tribunal de de familia donde eh hubo un hecho de violencia, por lo tanto eh tuvo que ingresar y ahora está por otra causal que es eh la relación con la madre madre por los hechos de violencia, por el tema de beber alcohol siendo menor de edad eh y estando la madre presente también que ahí la mamá no puso límite, ¿cierto? Entonces, ahora estamos trabajando con ello y ahora hay que eh cómo ir reforzando y ir trabajando otra otras áreas del grupo familiar. Eh, pero eso pasa y suele pasar de que el caso puede ir en avance y he visto esos avances, pero también pueden haber retrocesos. Que eso es lo ideal que no pasen, pero tampoco podemos controlar todo lo que suceda dentro del grupo familiar. Ya, entonces lo importante es ir apoyando,

educando a la familia, dándoles herramientas, cómo puede ser una familia más funcional y así sucesivamente.

Entrevistada: ¿Qué aspectos considera que aún faltan en el proceso de intervención para lograr de mejor manera los objetivos de protección de derechos?

E5: Mira, eh, yo creo que es importante continuar con el tema de la especialización porque el tema de infancia igual es delicado, ya igual tiene sus dificultades, en realidad como todo, pero sí trabajamos mucho con lo que es comunidad con niños, niñas y adolescentes. Entonces siempre es necesario estar alimentándonos, ¿cierto? Eh, a nivel de estudio con respecto a todo lo que es como el tema eh eh eh nuevas técnicas únicas, nuevas herramientas, eh, cómo podemos mejorar a lo mejor la atención de que sea lo mejor y lo más o menos posible, eh, que sea cálido también para el grupo familiar. Entonces, lo ideal es como siempre mantenernos como actualizados, si se puede decir, en temas de intervención. Ahora, siempre va a ser más idóneo que haya un lugar eh eh, más de eh, hablando estructuralmente, que sean visibles también a la familia que se vea cálido, porque también todo en hecho también por la mirada. Entonces, igual eso como que falta por mejorar.

Grupo focal

Fecha: 26 de junio de 2025

Entrevistadora 1: Y ahora vamos a comenzar para hacerlo un poquito más rápido. La primera pregunta es, ¿qué estrategias han resultado más efectivas en la intervención? ¿Quién quiere empezar?

E4: Lo primero siempre es el vínculo y realizar como el encuadre de los lineamientos de la OLN, por decirlo así. En caso de, por ejemplo, si uno recibe un relato de, ya sea de maltrato físico, psicológico, hacer la denuncia correspondiente, porque así la familia o el niño está informado de lo que se puede realizar.

El juego también que ayuda mucho a trabajar con los niños

Entrevistadora 1: Alguien más. Ricardo.

E2: Conuerdo con generar el vínculo

E1: Yo también, que ahí vamos a trabajar con el tema de establecer bien el grupo familiar, poder tener claro a quién tenemos que intervenir. Y ahí sirve mucho el tema de los ecomapas, los genograma, que son estrategias que tenemos que utilizar como lineamiento.

E3: El vínculo, sí, yo creo que es una de las mejores estrategias. Tener un buen vínculo con el grupo familiar y darles eso para que ellos nos tengan confianza y nos puedan entregar toda la información, o si no, va a haber mucha resistencia.

Entrevistadora 1: ¿Quién más? La Cami

E5: Sería como redundar, no tengo como nada

E1: Pero ahí todos tienen que responder, ¿cierto? Sí. Aunque sea una frase.

Entrevistadora 2: Es que ya se dio como el punto de saturación. Al final es lo mismo.

Entrevistadora 1: Entonces, ¿cómo se articulan entre ustedes como equipo?

E5: Generalmente mediante reuniones de equipo vamos trabajando como las brechas o los avances que tenemos como equipo, lo que viene, lo que hemos trabajado, cómo han resultado, los resultados de él. Entonces, ahí articulamos según eso.

E3: Sí, el tema de tener la sala, un ejemplo, con horario para que nuestros equipos no interfieran en la intervención del otro.

E4: El análisis de caso también sirve

E2: Creo también que es fundamental aquí mencionar que la administrativa igual ha tomado como una labor fundamental, importante dentro de la OLN. Porque en realidad cada vez que nosotros queremos hacer una cita para una entrevista, ya sea para una visita domiciliaria, contamos con ella y que ella tenga prácticamente todo al día en eso, en la plataforma, creando Excel, todo. En realidad, nos simplifica bastante la vida acá dentro de la oficina local de la niñez.

Entrevistadora 1: ¿Cómo se ha adaptado la intervención a las características particulares del territorio?

E3: Con movilización con DIDECO, necesitamos movilización, entonces podemos hacer visita domiciliaria con la movilización, o ir caminando a los domicilios, el tener un espacio acá cerca que les facilite a las personas.

E5: Los horarios igual me ha pasado que tengo que habilitar el tema de las sesiones online, porque muchos adultos responsables no tienen disposición en el tiempo de horario que tenemos nosotros como oficina. Entonces tenemos que buscar otra estrategia como para poder tener la sesión con ellos.

E4: Igual, el tema de socio educar, temas que la zona urbana son más conocidos que la ruralidad, o por ejemplo la sexualidad, que es como un tema tabú en realidad, lo que es identidad de género, orientación sexual. Entonces ya hay por ejemplo niños que presentan como esta transición de género y que no es conocido acá como en la comunidad. Entonces a través de redes, a través de la promoción, se van conociendo estas temáticas que son más conocidos en zonas urbanas.

E1: Es importante también que por ejemplo los equipos se adaptan al tema de la disponibilidad de la familia también. ¿Por qué? Porque muchos adultos responsables, madres, padres, abuelos trabajan. Entonces acá igual los profesionales se van adaptando al horario, obviamente a conveniencia de ellos, pero ya obviamente cuando hay una inasistencia justificada ya se concuerda un horario que lo designa el profesional. Pero yo siento que eso es importante, el tema de que se ha ido acercando, acercando para que las familias puedan tener como este espacio de intervención y ya sea de manera presencial acá o que se vaya a la visita domiciliaria o como decía la Cami, online.

E4: Igual adaptar las creencias, porque igual hay como mucho que ver culturalmente como en el tema de la religión, las creencias que uno tiene acá, por ejemplo, el tema del club de huaso, las festividades. Entonces si bien hay ciertas cosas, igual se puede buscar de lo que dice la ley en realidad.

E1 Claro, y velando siempre por el interés superior del niño, que es lo que a nosotros no importa.

Entrevistadora 1: ¿Qué resultados han visto en sus intervenciones?

E3: De todo, adherencia, no adherencia, cambios favorables, disminuye los factores de riesgo. En otras situaciones igual la intervención no se va dando cuenta, que no es en sí por la intervención, pero la no adherencia genera que a veces las personas sigan cometiendo la misma vulneración hacia los niños, no problematicen, entonces como variable.

E2: Claro, en relación con lo que dijo mi colega, claro en realidad muchas veces como que uno, esto es así, cada vez más es como a pasito de caracol, ¿ya? A pasito de caracol, que de repente vamos lento, de repente igual retrocedemos, no sé, tres pasos y avanzamos uno. Y como menciona ella, igual hay muchas ocasiones que vamos como super bien encaminados, pero retrocedemos un poco. Pero lo importante es ser constante y seguir avanzando en eso. Claro. Así que digamos que nada, como complementar lo que dijo aquí mi colega.

Entrevistadora 1: ¿Cómo evalúan el impacto en los niños, niñas y adolescentes y sus familias con la intervención?

E4: Se supone que debe ser favorable en realidad, porque como dijo acá, está enfocado en el tema de los niños, niñas y adolescentes en realidad. Pero muchas veces la percepción de la familia, la malinterpreta, tienen una percepción negativa de lo que es la oficina local de la niñez y en sí los programas. Entonces, si bien presentan como una adherencia, igual es como cierta resistencia en cuanto a los procedimientos o desinformación en realidad de lo que puede ocurrir. Pero todo es por el bienestar, porque en realidad como dice Bárbara, todos estamos velando por el interés superior del niño.

Entrevistadora 1: ¿Alguien más?

E3: En sí es cómo lo mismo, se supone que debería ser siempre favorable, pero igual en el transcurso uno a veces ve que no. Siempre la gestión es que uno intenta hacer es que sea favorable el niño, el grupo familiar, pero lamentablemente no en todos los casos. Uno siempre intenta evitar que los casos se judicialicen, que sea la última instancia, pero hay casos que tienen que ocurrir para el bienestar del niño.

Entrevistadora 1: ¿En qué momento del proceso de intervención con cada familia notan un cambio en el vínculo entre la OLN y los niños, niñas y adolescentes? ¿Y cómo describen esa transformación?

E1: Yo creo que el vínculo se ve en el proceso de diagnóstico, o en el primer contacto que van teniendo los profesionales con las personas, con los niños, con la familia. Ahí se va viendo al tiro el tema de la adherencia, de si van a participar del proceso. Incluso ya uno en algunos casos viene con una idea, porque los demás programas que transfieren te dicen, sabe que ¿tiene adherencia? ¿No presenta adherencia? Yo creo que ahí es como un punto.

E3: Mayoritariamente se ve al inicio de la familia como que quiere adherir, la mayoría de la familia al principio, pero igual hay familias que al principio dicen sí, sí, y en el proceso uno ya lleva meses, uno se empieza a dar cuenta de que se estancan, en el sentido de que no generan cambio o vuelven las mismas rutinas de antes. Y hay que volver a ver qué está sucediendo en el grupo familiar, que está volviendo a ocurrir la misma vulneración o se está agravando la situación. Pero igual si se agrava uno tiene que solicitar ayuda tribunal, pero al final igual es en contexto obligado, no es la idea, porque cuando alguien está obligado a hacer algo o está bajo la mirada de un ente superior, igual se ve más resistencia.

E4: Igual también el tema, por ejemplo, en mi caso en realidad es que muchos padres no tienen la herramienta suficiente para solucionar la situación o la problemática. Entonces si bien dicen, así como, ¿sabes qué niñita? De verdad enseñame o dígame qué está mal para yo poder mejorar para el tema del bienestar del niño, niña, porque muchas veces son problemáticas que ocurren dentro del grupo familiar.

Me ha pasado muy poco en el tema, quizás con redes o cosas así, entonces notas el cambio, porque hay un cambio, un micro logro quizás, que es la problematización y la adherencia en realidad.

Entrevistadora 1: ¿Qué limitaciones enfrentan en la articulación con otras instituciones?

E3: La disposición.

E1: Yo creo que no todos tienen la disposición o no todos tienen el mismo interés de resolver o de apoyar ciertas cosas, yo creo que va mucho en eso, ya porque uno tiene la intención de querer hacer algo, pero si la otra persona, la otra institución, el otro programa, la otra parte de la red no quiere y no está motivado, al final el tema es como...

Entrevistadora 2: Lo que hablábamos con Ingrid, que en los colegios es mucha la demora para hacer una intervención en conjunto y más con CESFAM, porque le dan prioridad como otras cosas.

E1: Exacto, entonces ahí es donde juega mucho el tema de uno quiere, uno tiene toda la intención y acá lo hemos visto, sobre todo Cami puede dar alusión de eso en el tema de la gestión de redes, porque ella trabaja mucho el tema de la gestión de redes, trabaja con la mesa de articulación, entonces ahí si no enfocamos directamente cuál es el interés superior o cuál es el objetivo de esa actividad o cuál es el objetivo de generar ese vínculo, al final es como... No, mejor no.

E3: No cumple con sus planes.

E1: Claro, ¿para qué me voy a involucrar si es cosa de la OLN o es cosa de este programa? Entonces pasa mucho el tema de la voluntariedad.

E3: Igual el tema de la red puede pasar de los recursos, porque a veces tampoco las redes cuentan con los recursos, va a ser sobre cupo, a veces los hospitales que sabemos que están colapsados, igual es difícil, el otro profesional tampoco tiene que estar hasta las 8 de la tarde atendiendo si no está en su contrato, entonces eso es fundamental, que pongan más recursos capaz en las redes para poder gestionar de mejor manera, porque todos quieren gestionar, pero no están los recursos para gestionar a tal nivel, entonces es imposible.

E5: Bueno, como mencionaba la Barbie al principio y mencionaba igual el tema de la disposición, al momento de articular con la red, si bien hay redes que son muy accesibles de poder colaborar con ellos en el tema del territorio, en el tema de la promoción de derechos y todo, si pasa que en otras instituciones y sobre todo acá en temas de autoridad, se dificulta bastante como que las niñeces sean valoradas y se les tome el peso que realmente tienen, se trabaja en el consejo consultivo con que los niños, niñas y adolescentes tienen una voz y esa voz se debe escuchar, como es fundamental uno de sus derechos, pero también cuesta mucho esa sensibilización por parte como de las autoridades y de ahí hacia abajo.

E1: Claro y pese a que, por ejemplo, se quiere hacer muchos intentos de que a través de la ley 21.430 que crea las OLN, se modificó la ley orgánica de municipalidades que ahora están obligadas a realizar la promoción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, si no hay una persona que esté comprometida, no hay una persona que vea lo importante que es la opinión de los niños, al final es como, mejor no, los niños no votan y todo el tema, entonces igual eso yo siento que influye mucho.

E4: Igual el tema de la desinformación en realidad de los profesionales, yo digo mayoritariamente en educación en realidad, de los protocolos a seguir en caso de alguna posible vulneración o factor de riesgo, el procedimiento está realizado y en todo caso, la mayoría de quienes están in situ en realidad con los niños son los profesores, entonces es como dicen, chuta, ¿qué hago si veo esta situación con un niño? ¿Y si denuncio? ¿Si expone mi nombre? ¿El caso va a llegar a tribunales? Entonces toda esa desinformación llega a realizar a que no se haga ninguna acción en realidad.

E1: Si desinformación y yo creo que miedo también, de realizar las denuncias.

Entrevistadora 1: ¿Qué brechas existen entre lo que plantea la teoría y lo que pueden hacer en la práctica?

E4: Bucha, si bien te dicen que el tema es el bienestar superior del niño, igual hay que lidiar con él, por decirlo así, si lo ves como sistémicamente, no es una mirada individual, porque si bien tú tienes a un niño, el niño no está inserto solo, tiene una familia, está con las redes, muchas veces por ejemplo hay factores de riesgo que no son vulneraciones, por ejemplo la pobreza, o por ejemplo que la mamá no trabaje en realidad, que ella no depende de cierta, de solamente de ella en realidad, sino que tiene que ver con un sistema, por ejemplo acá la cultura no es mucho trabajo, entonces ¿cómo hace para subsistir esa familia? Por decirlo así, para que el niño tenga cubierta sus necesidades básicas, entonces yo siento que es como eso que a veces uno como que lidia y se chuta, ¿qué hacemos?

E1: Y complementar con lo que dice la Ingrid, por ejemplo también se crean leyes, leyes que no conversan entre sí, porque al final la ley la lleva un ministerio, pero los ministerios no conversan entre sí porque se genera esta ley, y lo hemos visto nosotros, tenemos como OLN ciertas facultades, pero esas facultades las tenemos en la ley, pero al momento de ponerlas en práctica no podemos, no lo permite, entonces como por ejemplo no podemos solicitar a salud, o sea tenemos la atribución de exigir como información de la red, que nos envíen los reportes o cierta información, pero por ejemplo de salud no podemos solicitar como la ficha clínica, no podemos solicitar el tema de salud porque los protege una ley, claro, entonces eso igual va limitando el tema de por ejemplo nosotros como OLN podemos solicitar cupos, establecimientos educacionales, pero eso se demora ocho meses, entonces igual ahí yo creo que falta un aspecto importante que la ley se converse en general, que no sea planteada en solo un aspecto y que se plantee súper bonita, sino que la idea es que se trabaje en conjunto entre todos, todos los ministerios para que sea algo que, si yo tengo que poner en práctica, utilizar, no sé, el tema de protección administrativa y decir que un niño, no sé, voy a insertarlo en el instituto Sebastián, que tenga esa facultad y que no demore ocho meses, sino que sea dos días, tres días, lo más.

E3: La teoría sale muy bonita toda la ley, pero al final del momento no se puede llevar a cabo porque hay otras leyes y uno tampoco puede pasar por sobre ellas.

E4: por ejemplo igual el enfoque de redes, si bien te dicen que tienes que trabajar con un equipo y trabajar con las redes para el bienestar del niño, pero en la práctica cada uno tiene sus funciones y está esta brecha comunicacional, por ejemplo yo necesito algo pero el otro colegio no responde o el dispositivo de ese alumno no responde, porque obviamente tiene sus funciones limitadas, entonces pasa mucho esto de enfoque de derechos, enfoque de redes, pero en la práctica igual es más difícil de conllevar.

E3: El tema de como libre ingreso, ni quien lo va a llegar en un momento que vamos a estar colapsados, que se supone que uno tiene plazos de ingresar, plazos para intervenir, plazos para todo, pero llega en un momento que va a haber tantos ingresos de personas que va a ser difícil, no es que uno no quiera, sino que se complica porque se van juntando los casos, van llegando casos de mayor gravedad.

E1: Claro y ahí van quedando como que se dice que van quedando de lado, pero tampoco podemos dejarlos de lado, porque en ese que se deja de lado puede pasar algo grave con ese niño, entonces igual el no funcionar con plazas y que la atención sea universal, igual en algún momento va a generar un colapso de las oficinas locales de la niñez.

Entrevistadora 1: ¿Cómo abordan casos especialmente complejos?

E3: ¿Qué es complejo? Define complejo.

Entrevistadora 1: Los más graves que han visto acá ustedes como gestores de casos, por ejemplo, violencia intrafamiliar, bueno, yo sé que esos son judicializados, pero inasistencia grave, entre otros.

E3: ¿Cómo se abordan? Bueno, si es muy grave pasa a sede judicial, porque si es muy grave, o sea casos, por ejemplo, no se ameriten ingresar a residencia, esos casos para uno es grave, a mí por lo menos no me han llegado como agresiones sexuales, que eso para mí igual sería grave, pero así como grave, sí, pasan a sede judicial, se pide la judicialización del caso o se pide que se aperciba la justa responsabilidad, pero lo más grave siempre va a sede judicial, porque ellos son el ente para trabajar vulneraciones de derechos graves.

Entrevistadora 1: Gestor de casos.

E2: Chuta, lo otro es como lo que mencionaba en este caso Jesse, claro todos los casos más graves, en este caso como de connotación sexual, por ejemplo, o de connotación pública, tienen otro concepto que es un judicial, en realidad es judicial, así que en realidad lo que dicen ella más que nada.

E1: Y también va mucho en el tema del juicio del profesional, porque lo importante es que acá el profesional sepa la gravedad de los casos y que sepa identificar a qué tipo de procedimiento o a qué tipo de sede va, si va a la sede administrativa que somos nosotros o a la sede judicial, que eso es importantísimo, porque si no sabemos identificar eso, eso ya es como algo que ya escapa de las manos, en el sentido de que no se estaría abordando bien un caso.

E4: Sí, por procedimiento acá, o en realidad hay los tribunales, pero porque son placas igual, si bien ve como normalmente hay una asistencia grave, igual hay otros factores de riesgo, vulneraciones, por ejemplo, lo que decían acá mis colegas, el tema de, no sé, conducta sexualizada, violencia intrafamiliar, cambios de cuidado en realidad, muchas veces progenitores que no están disponibles por ciertas situaciones, por decirlo así, de libertad, por ejemplo.

E1: O que el niño esté en el aire, no se sepa quién es el cuidador, o al final como un pimpón.

Entrevistadora 2: o las conductas igual de los papás que tienen como generalizados, como que no son problematizados.

E1: Claro, no problematiza la situación, en este caso le afecta.

E4: Incluso padres con problemas de salud mental.

Entrevistadora 2: ¿Qué apoyo metodológico creen que les falta?

E4: Todo.

E3: Pera que lo describa.

E1: Yo siento que, por ejemplo, nosotros como OLN, desde que iniciamos, y eso lo puede ver a lo mejor Camila, la Jesse, hemos tenido un apoyo constante desde que se instalaron las OLN. Porque nosotros, desde que comenzó, siempre hemos estado con esto, no sé, pues existe una analista técnica que está apoyándonos, existe una nota técnica que norma este procedimiento, existe otra nota técnica que va normando este procedimiento, o que se van actualizando. Yo siento que ahí va, tenemos toda nuestra

disposición, tenemos todas las normas técnicas, las orientaciones técnicas, que permiten a nosotros orientarnos, capacitarnos. Entonces va más en el tema de voluntades, a lo mejor, de los profesionales, de querer estudiar esa nota técnica, de querer, no sé, pu capacitarse en base a eso. A nosotros incluso existen diplomados que van orientados a las OLN. Centros de recursos. Centros de recursos que podemos tener ahí la información.

Entrevistadora 1 Capacitaciones, seminarios, lo se por experiencia.

E1: Capacitaciones constantes.

E5: Y lo bueno es que son variadas, pues no es como que se centra específicamente en un tema, sino que es como de todo, o sea, tenemos interés superior de niños, tenemos judicial, tenemos incluso hasta como ser la plataforma de poder judicial.

E1: Aplicación de instrumentos, los CIEP.

E4: Sí, es algo bien variado. Yo creo que cada día como endeble, por decirlo así. Por ejemplo, anteriormente la OPD tenía un abogado, y yo creo que, como temas de leyes, como para velar por el bienestar de superior de niños, faltaría como capacitaciones, o un abogado como a la par con el asistente técnico, para que diga cómo llevar a cabo en casos que son judicializados o altamente complejos. Por decirlo así. Porque hay a veces el lenguaje de tribunales que no es como el lenguaje que utilizamos nosotros, como de las ciencias sociales. Entonces uno queda como...

E3: Ahí podría ser el tema de recursos, porque en silo OLN nosotros tenemos para ingresar, o sea, podemos ingresar abogado a la oficina, pero eso depende de los recursos que ingrese.

Entonces, ¿qué estamos diciendo ahí? Qué quedamos con, por ejemplo, capaz que dos gestores menos, pero va a haber un abogado. Pero los que van a intervenir a los niños van a ser los gestores, entonces va a ir a colapsar el otro lado. Entonces, ¿qué se puede hacer ahí? A veces gestionar con la corporación o lo mismo de las capacitaciones, subirlo al asistente, al analista, para que se hagan capacitaciones, pero hay otras comunas que tienen abogados como gestores de casos. O sea, no como gestores, pero están como ahí prestando media jornada capaz de trabajo para informar o dejar información legal.

Entrevistadora 1: Sí, porque, por ejemplo, en el organigrama sale que tiene que haber un abogado.

E3: Exacto, pero los recursos lo limitan. Pero si hubiera, sí.

E1: Yo creo que, si los recursos fueran equitativos para todas las comunas, en el sentido de que... Igual hay una brecha en el sentido de que nosotros lo hemos notado. Entendemos que Conce es grande, existe una mayor cantidad de población, pero los recursos que llegan son distintos a los de nosotros. Entonces, igual nos limitan la capacidad de contratación de profesionales. Porque sería maravilloso tener un profesional, no sé, por abogado, encargado de, no sé, de realizar las transferencias a tribunal de familia.

E3: Las denuncias.

E1: Las denuncias, y que solo el profesional gestor de casos esté encargado de la gestión de casos. Pero la verdad es que los recursos como que escapan, y ahí es donde nosotros tenemos que capacitarnos nosotros, ir adquiriendo a nosotros mismos como el lenguaje técnico, el tema de la vinculación con tribunal de familia, que sea ya más llevadera y no tan distante.

Entonces ahí va mucho en lo que nosotros como profesionales también vayamos haciendo.

Entrevistadora 2: ¿Qué criterios usan para priorizar las necesidades del niño?

E4: Es como el nivel de protección, por decirlo así, para derivar, ya s, por ejemplo, a tribunal o para iniciar intermedios graves.

E1: Y la atención es universal. ¿Cómo decíamos? No existen plazas. Entonces todos los niños que ingresan, ya sea por conectar con la oferta, por psico educar, socio educar, siempre van a ingresar. No van a quedar como en una lista de espera que antiguamente lo hacían las OPD. Ellos actuaban con plazas. Nosotros no.

E3: Ahí un ejemplo en base a priorizar es como si a uno tuviera que priorizar. Netamente. Hay que ver la gravedad, la adherencia. Por ejemplo, si se muestra adherencia, hay cambios. Es muy distinto a un niño que, por ejemplo, de un día para otro está desescolarizado. Es algo que yo necesito gestionar ahora ya. Entonces hay que ver una familia que va generando cambios. Y ahí uno va priorizando la gravedad. Si está en riesgo su vida, ya hay que solicitar una medida de protección ahora. Sí. Entonces se va priorizando en que la vida del niño no esté en riesgo.

E1: El interés superior. Siempre se va a hacer eso.

E3: Para nuestro interés superior siempre es que esté bien en todo, pero uno de los factores primordiales es la vida. Entonces si la vida está en riesgo, eso se gestiona inmediatamente. Ahí puede quedar de lado un poco el componente. La inasistencia.

E1: Sí, o el componente que es el más bajo de la OLN que es la intermediación. Pero tampoco la podemos dejar de lado, sino que puede postergarse un poco mientras se resuelve el caso que amerita la urgencia.

Entrevistadora 2: ¿Cómo equilibran protección con autonomía?

E4: ¿Ah, como la autonomía progresiva?

Entrevistadora 1: Sí.

E4: Porque, por ejemplo, es que tienes que pensar que los niños tienen derecho a ser oído

Sí. Depende mucho de la autonomía, porque no vas a hablar con un niño de 3 años como un niño de 12 años. Entonces, por ejemplo, adaptas esa modalidad. Por ejemplo, si el niño no se puede expresar a través de un dibujo, a través del juego, y visibilizar cómo él ve su realidad, porque muchas veces, por ejemplo, a través de juegos te rebelan situaciones de abusos sexuales, entonces es como...

E1: Con su corporalidad. Sí. Conductas. Sí. Con los adultos.

E4: Ya es más diferente, por ejemplo, un adolescente que se puede expresar sabe que me siento mal, no me gusta mi familia, es muy distinto. Pero igual, porque dicen, por ejemplo, autonomía, ellos quieren, ¿no? Salir. Pero ahí igual es como, chuta, no, pues tiene que haber acordarte de que tienes derecho a pero también tienes deberes

E3: Una cosa es el derecho a ser oído y otra es que lo lleven a cabo. Porque todos los niños te pueden decir no es que yo tengo derechos a ser oído, sí, yo te voy a oír, pero si tú me dices que quieres vivir con tu progenitor que es la persona que abusa de ti, no lo voy a permitir. Entonces ahí uno pone una balanza de qué es lo primordial, entonces para que no se confunda que a veces cuando dicen ah ya los niños tienen que hablar y se tiene que llevar todo a cabo, no, uno lo tiene que escuchar pero que se lleve a cabo, no siempre va a ser así.

Entrevistadora 2: ¿De qué forma los niños, niñas y adolescentes participan en el proceso de intervención?

E3: Depende, obviamente como dice mi compañera, se pasa el juego, siempre con los vínculos, preguntar qué les gusta, qué no les gusta, a veces los establecimientos educacionales igual uno se adecua porque a veces los jóvenes te dicen no, yo no quiero que vaya al colegio porque no quiero que nadie me vea que estoy en un programa ya visita domiciliaria entonces para igual fortalecer el vínculo que ellos vayan confiando en ti Entonces en el tema de lo territorial, igual las actividades, hacer los partícipes que se han escuchado, como se menciona anteriormente, en el consejo consultivo que se les de un espacio para que se escuchen sus ideas, que se lleven a cabo, entonces igual se sienten parte de la comuna.

E1: No y parte del proceso de intervención también, no mirarlo como un ente aparte, sino que son parte del proceso y son por quien se está trabajando, entonces yo siento que eso es fundamental.

E2: cada uno tiene un método para que el niño se sienta a gusto en este caso en el proceso de intervención o de trabajo. Como lo mencionó aquí mi colega, muchas veces son mediante juegos, mediante dibujos, que nos explican mucho. Muchos de los niños, no sé, de repente hacen un dibujo y les expresan en realidad cómo se sienten con la persona que les siente protegida. Hay niños que dibujan ellos solos con su mamá o con su papá o un perro y ellos van buscando la forma de comunicarse de alguna u otra forma, ya sea expresiones, dibujos, ya sea incluso con el juego, incluso hasta como se enojan uno va dándose cuenta de en realidad lo que le pasa en este caso al niño, pero en realidad siempre buscando la metodología de que él se sienta cómodo. No llegar así como, no, yo soy, no sé, el adulto y tienes que hacer lo que yo diga, sino que él darle su espacio para que él...

E1: Y adaptando cada proceso a los niños, porque no con una técnica de intervención o con un proceso va a ser lo mismo que con el otro. Son niños distintos, son universos distintos, entonces, o sea, les puede afectar a los dos el tema de la inasistencia, pero los dos tienen, son realidad distinta, entonces no puedo enfocarme con solo una metodología, no sé, voy a trabajar esto para los dos, o voy a ir por esta línea con los dos. No, los niños son totalmente distintos, son mundos distintos, son pensamientos distintos, son personas distintas.

Entrevistadora 2: ¿Cómo adaptan sus métodos para que se comprendan? Eso es como pareciera.

E4: Es que depende del rango etario, si porque cada realidad es distinta cada niño es distinto, entonces no me voy a poner a conversar con un niño de 4 años si no sabe hablar. Entonces a través del juego y todo en base a acuerdos, realizar una buena

entrevista, ya sea con el niño con el adulto con las redes para así realizar una buena intervención y adaptarla a su necesidad

E3: Tener un lenguaje más coloquial, no hablar con tecnicismos, más claro, más cercano, más de la comprensión que de estar cuestionando. Entonces, que ellos se sientan que uno lo entiende, porque el niño se comportó así, ah, comprendo que tú te hayas hecho sentir mal, pero se puede llevar a cabo de otra forma. Busquemos ideas para que esto resulte de una mejor manera.

E1: Y aprovechando los recursos que ellos tienen, claro.

Entrevistadora 2: ¿Qué barreras hay para una participación efectiva?

Entrevistadora 1: Puede ser de la familia, de la oficina, no sé.

E4: El tema de la desinformación en realidad como es una oficina nueva y tienden a asociar como al SENAME que ya no es sename es Servicio de Protección Especializada Entonces, lo primero que dicen es que no lo tenemos yo, entonces ¿cómo va a quitar a mi hijo? Y es como, no, aquí lo principal se trabaja con la adherencia, no es de la obligatoriedad.

Entrevistadora 1: O sea, como el miedo que tiene la gente de que le llegaran a quitar...

E4: Cuando escuchan de vulneraciones de derechos piensan eso o lo que ven de las noticias...

E1: Exactamente.

E2: Lo que yo siempre reclamo es que algo cultural de acá, y en vez de la zona, es algo completamente cultural, las personas, Yumbel está estancada. Y va a seguir por mucho tiempo más, por las autoridades, por las personas en sí mismo, quieren seguir estancado, siempre con el mismo lema de siempre, Yumbel comuna huasa. Y es por lo mismo, porque la gente se siente cómoda como está, todavía no quieren aprender más, tampoco la, en este caso, no sé, ya las autoridades, tampoco como que se dan el tiempo de ir a los barrios, a los campos, de informar también. Y la promoción que igual hace mi compañera acá, es como fundamental en eso. Pero igual falta mucho más que avanzar, tiene que ser algo globalizado como comuna. Y eso es lo que falta, es una barrera muy grande que hay.

E4: Tienen un pensamiento como más conservador, por decirlo así.

E5: Para eso es muy importante la promoción, el tema de que también llegara a los sectores, por ejemplo, activar más las redes si por ejemplo los establecimientos de Yumbel tienen la ventaja de que los establecimientos están arrojados como en todos los sectores de Yumbel. Porque Yumbel tiene más ruralidad que urbanismo, entonces el hecho de que nosotros lleguemos a los colegios y de repente estas actividades, por muy pequeñas que sean, también generan cambios. Porque digamos, por debajo estamos promocionando sus derechos, que a lo mejor ni siquiera tienen idea de lo que es tampoco tienen idea de lo que es una vulneración. Porque a lo mejor ni siquiera se habían dado cuenta que estaban sufriendo una. Entonces, ahí es cuando está como una actividad entretenida, dinámica, ¿cierto? Y por debajo está como está a su edad, porque también todo se acomoda a su edad. Para que ellos también vayan entendiendo desde a lo mejor más pequeñitos, de que sí tengo estos derechos también, y que deben ser oídos y respetados.

E1: Es como cuando nos fuimos a Cerro Parra. ¿Se acuerdan de la escuela? Los más antiguos en Cerro Parra, nosotras tres. Pero ahí, claro, no llegaba ninguna actividad, no iban a hacer nada de promoción y nosotros con un juego, en este caso el encargado de cultura, con un cuentacuentos, supo llegar con un campeonato de ping-pong que armamos en el momento. Era como... Tan pocas cosas... Uno, claro, puede llegar a los niños y promocionar el tema de sus derechos.

E5: Y que también está esta oficina. Bueno, obviamente los derechos fundamentales. Pero esta oficina fue más o menos un apoyo para ellos. Que esta para ellos.

E3: Igual se ha hecho bastante conocida, una vez me llegó una denuncia, una demanda espontánea, desde Valdivia Río Bueno. Entonces la persona buscó en redes sociales, buscó la oficina, nos llamó e hizo la denuncia. De algo que estaba sucediendo en Yumbel. Entonces igual debe haber harta visibilidad

E1: Por eso sígannos a la OLN.

Entrevistadora 1: Sí, como... Un cierre reflexivo. Si como equipo pudieran enviar un mensaje a quienes diseñan las políticas públicas para restituir derechos de niños ni adolescentes, ¿qué les dirían desde su experiencia?

E1: Yo creo que, primero que nada, o sea, primero que todo, conversar. En el sentido de que acá está en juego la vida de niños, niñas y adolescente. Entonces yo siento, y creo que es muy importante el tema de que se debe abarcar todas las áreas. Conversar con, lo decían adelante, conversar con los distintos ministerios, con...

E3: Conversar con la gente yo creo.

E1: Pero eso, yo siento que es fundamental.

E4 Yo creo que en realidad como que estén insertos en la realidad de cada comuna. Porque si bien están como centralizados, todos distanciados, todos distanciados.

Pero no se dan como la... El trabajo. De estar acá insertos en la comuna, y ver las necesidades de cada niño, porque son muy diferentes las necesidades de Santiago que de acá

E1: Claro sobre todo en el tema de la ruralidad

E4: Sí, claro. Porque por ejemplo el tema de las visitas domiciliarias.

E1: tomen el metro, acá por ejemplo es segundo poste tercer pino

Risas

E3: Conocer las realidades de cada sector.

E1: Eso es fundamental

Entrevistadora 1 Eso sería todo, muchas gracias por la disposición.