

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



**MEMORIA DE SISTEMATIZACIÓN
PROGRAMA FAE PRO ADRA CONCEPCIÓN 3**

Por

OLGA ROXANA CABEZAS BARRIGA

**PROYECTO DE SISTEMATIZACIÓN COMO REQUISITO PARA OPTAR
AL TÍTULO PROFESIONAL DE TRABAJADOR SOCIAL.**

Profesor guía:

MARÍA BELÉN ORTEGA SENET

Concepción, Chile
2018

Índice:

1.	Resumen, introducción.....	1
2.	Justificación.....	4
	Capítulo I: Recopilación de antecedentes.....	5
3.	Antecedentes de sistematización en el acogimiento familiar.....	6
4.	Delimitación del trabajo de sistematización.....	10
4.1	Objeto/foco de sistematización.....	10
5.	Contextualizaciones.....	11
5.1	Contexto legislativo.....	11
5.2	Contexto político social.....	12
5.2.1	Servicio Nacional de Menores.....	12
5.2.2	Política Nacional de niñez y adolescencia 2015-2025.....	13
5.2.3	Situación de los derechos de NNA en Chile 2017.....	15
5.2.4	Crisis SENAME.....	15
5.3	Contexto institucional.....	17
5.4	Contexto programático.....	18
5.4.1	Metodología de trabajo.....	18
5.4.2	Objetivos del programa.....	19
5.4.3	Componentes metodológicos.....	19
5.4.3.1	Componentes familia de acogida externa.....	19
5.4.3.2	Componentes familia de acogida extensa.....	24
5.4.3.3	Componentes de intervención NNA.....	27
5.4.3.4	Componentes de intervención psicosocial con familia de egreso.....	29
5.5	Contexto paradigmático.....	34
5.5.1	Modelos.....	34
5.5.2	Enfoques.....	34
5.5.3	Teorías.....	35
5.6	Contexto territorial del funcionamiento del programa.....	37
5.7	Contexto social del funcionamiento del programa.....	38

5.8	Contexto histórico de la intervención.....	39
5.9	Contexto sujetos implicados en la praxis.....	40
5.9.1	Equipo de trabajo FAE PRO ADRA CONCEPCIÓN 3.....	40
5.9.2	Descripción de los NNA y de las familias.....	44
5.9.3	Características para ser familias de acogida.....	45
	Capítulo II: Metodología.....	46
6.	Marco metodológico.....	47
6.1	Preguntas orientadoras.....	47
6.2	Objetivos de sistematización.....	47
6.2.1	Objetivo general.....	47
6.2.2	Objetivos específicos.....	47
6.3	Ejes de reflexión.....	48
6.4	Actores participantes del proceso.....	48
6.5	Enfoques, técnicas e instrumentos utilizados.....	50
6.6	Plan de análisis de la información.....	50
	Capítulo III: Resultados.....	53
7.	Descripción de los resultados.....	54
7.1	Reconstrucción de la práctica.....	54
7.2	Resultados FODA.....	58
7.3	Dibujos.....	62
7.4	Entrevistas.....	65
	Capítulo IV: Análisis.....	67
8.	Análisis de los resultados.....	68
8.1	Dimensión metodológica.....	68
8.1.1	Fortalezas.....	68
8.1.2	Dificultades.....	69
8.1.3	Desafíos.....	71
8.2	Dimensión ética-emocional.....	73
8.2.1	Fortalezas.....	73
8.2.2	Dificultades.....	74
8.2.3	Desafíos.....	75

	Capitulo V: Aprendizajes y propuestas.....	77
9.	Aprendizajes.....	77
10.	Propuestas.....	80
11.	Glosario.....	82
12.	Referencias bibliográficas.....	85
13.	Anexos.....	88
13.1	Diario de campo reflexivo.....	88
13.2	Pauta de registro para la sistematización.....	89

1. Resumen

Uno de los organismos colaboradores del Servicio Nacional de Menores (SENAME) es ADRA Chile, una organización que se ha dedicado a lo largo del país de implementar programas pertenecientes a la red programática de SENAME como por ejemplo, los Programas de Prevención Focalizada (PPF), los de Diagnóstico Ambulatorio (DAM), los FAE PRO, entre otros.

El siguiente documento expone el proceso y los resultados de la sistematización realizada en dicho servicio, producto del trabajo realizado por la alumna de Trabajo Social de la Universidad Católica de la Santísima Concepción (UCSC), específicamente en el Programa Fae Pro Adra Concepción 3, a cargo de Adra Chile (organización no gubernamental sin fines de lucro e internacional). El objetivo general de este proyecto es: "Reflexionar con los actores involucrados sobre los procesos éticos, estéticos y metodológicos desarrollados en el programa, durante marzo 2017 a marzo 2018", en el marco de su experiencia de práctica profesional.

4 palabras claves

Familia, acogida, derechos, SENAME

Abstract

One of the collaborating agencies of the National Service for Minors (SENAME) is ADRA Chile, an organization that has been working throughout the country to implement programs belonging to SENAME's programmatic network, such as the Targeted Prevention Programs (PPF), those of Outpatient Diagnosis (DAM), FAE PRO, among others.

The following document presents the process and the results of the systematization carried out in said service, product of the work carried out by the student of Social Work of the Catholic University of the Santísima Concepción (UCSC), specifically in the Fae Pro Adra Concepción 3 Program, position of Adra Chile (non-governmental non-profit and international organization). The general objective of this project is: "Reflect with the stakeholders involved on the ethical, aesthetic and methodological processes developed in the program, during March 2017 to March 2018", within the framework of their professional practice experience.

Keywords

Family, reception, rights, SENAME

1. Introducción

El Servicio Nacional de Menores (SENAME) es un organismo gubernamental centralizado que se encarga de la protección de derechos de niños, niñas y adolescentes (NNA), y de jóvenes entre 14 y 18 años de edad ante el sistema judicial. Además se ocupa de regular y controlar la adopción en Chile.

Para poder llevar a cabo esta tarea específicamente en la línea programática de protección de derechos, cuenta con centros de atención directa y con una red de colaboradores acreditados, los cuales participan de los llamados a licitación pública de SENAME, a través de la presentación de proyectos, los cuales al ser adjudicados permiten acceder al presupuesto necesario para llevar a cabo la ejecución de los mismos.

Uno de estos organismos colaboradores acreditados es ADRA Chile, una organización no gubernamental sin fines de lucro e internacional, la cual a lo largo del país se encarga de implementar programas pertenecientes a la red programática de SENAME como por ejemplo, los Programas de Prevención Focalizada (PPF), los de Diagnóstico Ambulatorio (DAM), los FAE PRO, entre otros.

El siguiente documento expone el proceso y los resultados de la sistematización realizada en dicho servicio, producto del trabajo realizado por la alumna de Trabajo Social de la Universidad Católica de la Santísima Concepción (UCSC), específicamente en el Programa Fae Pro Adra Concepción 3, a cargo de Adra Chile y del cual se hace referencia más adelante. El objetivo general de este proyecto es: “Reflexionar con los actores involucrados sobre los procesos éticos, estéticos y metodológicos desarrollados en el programa, durante marzo 2017 a marzo 2018”, en el marco de su experiencia de práctica profesional.

De acuerdo con el propósito perseguido, es que la sistematización es el método más indicado, considerando que a pesar de que comparte con la investigación y la evaluación algunos procedimientos metodológicos, aporta más allá que el análisis de una situación concreta (investigación), y el grado de cumplimiento de un proyecto (evaluación). De acuerdo con Caparros, Carbonero y Raya (2017) “Con la sistematización, se pretende captar los elementos clave en el desarrollo de la práctica; recuperar saberes, opiniones y percepciones de los participantes así como detectar elementos que contribuyan a una adecuada implementación de futuras experiencias” (p. 63).

Para una mayor comprensión del trabajo realizado, el documento se dividió en 5 capítulos:

1. Capítulo I: Recopilación de antecedentes

Se rescatan las experiencias de sistematización en la temática realizadas a nivel internacional, y las mediciones de SENAME al programa Familia de Acogida. Además, se definen las dimensiones y los diferentes contextos vinculados a la materia (legislativo,

político social, institucional, programático, paradigmático, territorial, social, histórico y sujetos implicados en la praxis).

2. Capítulo II: Metodología

En este apartado se describen los objetivos de sistematización, los ejes de reflexión y preguntas orientadoras. También, se indican los actores involucrados en el proceso, los enfoques, técnicas e instrumentos utilizados y la forma en que se analizó la información.

3. Capítulo III: Resultados

Se realizó una reconstrucción de la intervención desde los sujetos involucrados y se exponen los resultados de las técnicas aplicadas.

4. Capítulo IV: Análisis

Se presenta el análisis reflexivo desde la perspectiva crítica, dividido en dos bloques: metodológico y ético-estético, enfocándose específicamente en las fortalezas, debilidades y desafíos.

5. Capítulo V: Aprendizajes y propuestas

Tras el análisis realizado se identificaron los aprendizajes derivados del proceso de sistematización y las propuestas para superar los obstáculos encontrados.

2. Justificación de la sistematización

Los FAE PRO son una alternativa preferencial a los centros residenciales, debido a que SENAME impulsó esta medida con el objetivo de favorecer que la mayor cantidad de NNA (niños, niñas y adolescentes), tengan la posibilidad de desarrollarse bajo el seno de una familia, que les brinden los cuidados y protección que necesitan. Como se trata de un programa relativamente nuevo, y especializado en la atención que brindan, es importante que se puedan generar aprendizajes desde la práctica tanto de los procesos éticos, estéticos y metodológicos, considerando que estos afectan directamente a los sujetos de atención, también, para que puedan ser compartidos con otras realidades homólogas, y para realizar ajustes y/o mejoras de las estrategias de intervención.

Implementar este proyecto de sistematización es un aprendizaje enriquecedor principalmente para el equipo de trabajo y la investigadora involucrados en esta realidad, quienes tras la experiencia vivenciada aplicando la metodología de intervención del programa, y a través del método de investigación participativa, podrán tener la oportunidad de realizar una reflexión crítica del proceso y comprender de manera más profunda cómo y por qué fueron ejecutadas de esa forma las actividades que le fueron delegadas. Los resultados son insumos de mucha utilidad en sus futuras intervenciones, ya que tendrán conocimiento de aquellos elementos importantes a considerar a la hora de intervenir en el área de protección de derechos de NNA. Se espera que este trabajo sea una herramienta fortalecedora de su proceso de formación, que al seguir implementándola, les permitirá ir mejorando exponencialmente como profesionales. También, poder realizar una recuperación reflexiva (desde la visión de los participantes), de los aciertos y desaciertos que ha tenido la intervención en el programa, a fin de obtener aprendizajes que puedan fortalecer sus procesos metodológicos y valorar las estrategias puestas en práctica en el camino, que no necesariamente se encuentran enunciadas en las orientaciones técnicas del programa.

Otro punto relevante, es que el equipo de trabajo, podrá tener conocimiento de lo que significa llevar a cabo un proceso de sistematización, lo que podría generar un cambio en su forma de ver este método o bien un acercamiento para quienes aún no lo conocen o tienen una visión más bien de desconfianza frente a los aportes que podría traer el comenzar a implementarlas. Lo anterior ha quedado en manifiesto en reiteradas ocasiones en que se ha consultado sobre la visión que se tiene de la sistematización de experiencias, ante lo cual la respuesta de los profesionales del área social, no ha sido muy favorable. Los profesionales consideran este proceso engorroso, relativamente nuevo y crea las desconfianzas propias que surgen cuándo los profesionales deben cuestionar su propio trabajo.

Por último, considerando la crisis que vive SENAME actualmente por las variadas críticas respecto al trabajo que realiza, es necesario poder analizar el trabajo implementado de esta nueva modalidad para aportar a su mejoramiento.

CAPITULO I: RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES

3. Antecedentes de sistematización en el área de acogimiento familiar

Dado que es un proceso poco valorado como investigación, encontramos pocas sistematizaciones publicadas, y concretamente en el área de acogida y adopción, son escasas.

A nivel internacional se considera el informe de sistematización “Acogimiento Familiar” de Lima, Perú realizada por el Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar INABIF y la Organización No Gubernamental que trabaja en la promoción, protección y restitución de los derechos de los NNA y familias BUCKNER PERÚ (2012). De este documento se rescatan los siguientes hallazgos:

- La acción entre Estado y la sociedad civil es una estrategia eficaz para mejorar los sistemas de atención a NNA en situación de riesgo o abandono. La experiencia de acogimiento familiar, hace posible que los NNA institucionalizados o en situación de riesgo puedan restituir su derecho a vivir en familia, con un menor costo social y económico.
- Además de los NNA en situación de riesgo, también se han beneficiado de esta actividad de acogimiento familiar: las familias acogedoras, las biológicas y/o extensas que han participado del mismo, quienes han manifestado que tras la experiencia sus vidas se han enriquecido.
- En la implementación de la actividad se utiliza un enfoque preventivo, con el objetivo de poder atender la afectación emocional del NNA, y la reparación de vínculos con la familia biológica y/o extensa, además de transferir estrategias y redes de soporte a las familias que les permitan asumir su rol parental con responsabilidad.
- La actividad de acogimiento familiar considera diferentes etapas desde el ingreso de un NNA, hasta su reinserción con su familia biológica o extensa. Estas etapas deben ser replicadas en cada caso, pero siempre considerando las modificaciones pertinentes para responder a las necesidades que presentan los NNA y las familias involucradas en el proceso.
- Una condición clave del éxito de la actividad, es la selección y preparación de la familia acogedora, responsabilidad encomendada al equipo profesional a cargo de cada caso.

En el mismo informe además, se identifican las siguientes conclusiones-recomendaciones:

- La actividad de acogimiento familiar es visualizada como una alternativa mayormente efectiva al ser comparada con la institucionalización de NNA, esto principalmente se debe a que presenta un menor costo económico y social.
- El término que se ha utilizado en el reglamento es de colocación familiar (incorporación a familias sustitutas), pero de acuerdo a la dinámica de funcionamiento de la actividad, y a partir de las corrientes de opinión frente a este tema, es oportuno utilizar los términos de acogimiento familiar y familias acogedoras, lo cual implica un cambio de perspectiva, ya que la colocación aplica más a un objeto que a un sujeto y se entiende como la sustitución de la familia. En cambio desde la aplicación de estos términos, los NNA son sujetos, sus familias son insustituibles y la familia acogedora brinda protección temporal.
- Es urgente la necesidad de aplicar una nueva estrategia de comunicación que permita captar una mayor cantidad de familias postulantes a la actividad, y que además, pueda contribuir a la sensibilización de las autoridades, funcionarios e instituciones que estén vinculadas.
- En cuanto al funcionamiento de la actividad hay aspectos que requieren mejora de forma urgente, como por ejemplo, que los equipos técnicos de cada etapa del proceso se puedan coordinar, el perfeccionamiento del sistema de capacitación y evaluación y el trabajo que se realiza con las familias biológicas.

Otro antecedente internacional encontrado es “Sistematización Participativa como Respuesta al Fortalecimiento de los Vínculos Fami-Afectivos con las Familias del Programa de Acogimiento Familiar” realizado por Muñoz (2017), para optar al Título Profesional de Trabajo Social en la Universidad de Cartagena de Colombia. De este proceso de sistematización participativa se concluye lo siguiente:

- Es imprescindible el compromiso de todos y cada uno de los corresponsables (Estado, Organizaciones No Gubernamentales, Academia), los cuales deben sumar todos sus esfuerzos para planificar y ejecutar proyectos en donde la participación central sea la de las familias en sus diversas dinámicas. Lo anterior considerando principalmente la probabilidad de desconocimiento de que muchas familias desconozcan el derecho fundamental a la participación.
- Es indispensable el trabajo en la generación de confianza como primer paso de la intervención, ya que así se va abriendo paso a la superación de la desconfianza inicial del proceso.
- Cruzar enfoque de derechos con participación es muy importante para que las familias comprendan que son actores principales de los procesos, que cada uno de sus miembros pueden accionar en la planificación y ejecución de políticas sociales.

- Luego de la ejecución del proceso, tanto las familias involucradas como quien lo orientó el proyecto pueden concluir que las familias son diversas, plurales y dinámicas en sus formas. Las familias están articuladas a los contextos que son cambiantes, lo cual impacta en las transformaciones al interior de las familias.
- Se deben revisar las relaciones verticales de autoridad propias de las familias tradicionales, debido a que no necesariamente son modelos que deben ser transmitidos al interior de las familias, si no que muchas veces son el origen primario de violencia al interior de estas.
- Se identificó que los vínculos familiares se desarrollan en diferentes niveles en donde intervienen: necesidades, normas, roles, dinámicas, etc., los que se articulan entre sí. Es importante trabajarlos desde la perspectiva interseccional, ya que posibilita la construcción de planes y derechos para alcanzar la igualdad.
- Los vínculos afectivos no solo se dan en una relación de parentesco, sino que se van construyendo y desarrollando en la medida en que se interactúa con el otro (persona).
- Los dos componentes esenciales que influyen en los vínculos afectivos son el amor y el cariño, contemplados en la Ley de protección integral a la familia 1361 del 2009 en Colombia, los cuales deben ser inalienables en los seres humanos.
- La acción profesional y educativa desde Trabajo Social, la cual fue vinculada al proyecto a través de la estrategia lúdico pedagógica “Vinculando mis conocimientos”, lo que permitió con su práctica participativa la construcción y deconstrucción de aprendizajes que posibilitó a los(as) sujetos(as) comprender y apoderarse de su realidad, y así, determinar con autonomía su propio cambio.
- El paradigma socio-critico fue un gran aporte en los procesos que exigen transformaciones en las realidades a accionar, sobre todo si se trata de aprender y desaprender. Esto se vio reflejado, ya que su praxis permitió cuestionar, argumentar y replantear elementos que limitaban los procesos.
- Los contextos familiares son los principales espacios de prevención y resolución de conflictos, por lo que implementar propuestas pedagógicas que se caractericen por ser participativa integral y con reconocimiento de derechos, aportan de forma en general a las familias, y también al país, que hoy en día exige la paz como derecho fundamental.
- Durante la construcción y desarrollo de proyectos es normal que se generen conflictos entre la población participante, los cuales se pueden superar a través de profundos procesos de consenso. Desde el Trabajo Social se entiende que todo consenso está precedido por disensos que generan tensión pero a la vez capacidad para salir de ellos.

- Las organizaciones en sus políticas deberían tener muy presente la flexibilidad a los cambios necesarios (debido a que el mundo es dinámico y no estático) considerando siempre el enfoque de derecho y la contribución al bienestar colectivo de la población.

A nivel nacional a falta de trabajos de sistematización en la temática, se consideran los resultados de evaluación realizada por SENAME (2015) para valorizar el diseño técnico del Programa de Familia de Acogida, a través de un análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados y por ultimo una aproximación a sus efectos. La evaluación del programa permitió identificar los siguientes hallazgos:

- La gran mayoría de las familias de acogida son familias extensas (principalmente, abuelas y bisabuelas).
- Tres de cada diez niños/as han pasado por más de una familia de acogida.
- Uno de cada diez niños/as continúa viviendo en el mismo sitio que sus padres.
- Durante los primeros meses de permanencia de los NNA las visitas domiciliarias del equipo a cargo del caso son muy escasas, pero a medida que transcurren los meses van en aumento.
- En un 44,7% de los casos la familia con la que se trabaja el egreso es la misma familia que acoge al niño/a o adolescente.
- El 22,1% de los niños(as) recibió atención reparatoria en otros programas, de los cuales el 75% de los niños(as) y adolescentes recibió atención psicoterapéutica en Programas de Reparación del Maltrato.
- Un 56,3% los niños/as y adolescentes egresa del programa Familias de Acogida en un tiempo superior a los dos años; y un 22,3% egresa después de cuatro años de permanencia.

En cuanto a la indagación de protocolos, informes de sistematización, investigación y evaluación realizadas en el Programa, tras entrevista con la Directora y Estafeta del Programa, no se encontraron antecedentes que facilitaran información relevante a considerar en nuestro análisis crítico.

4. Delimitación del trabajo de sistematización

4.1 El objeto/foco de sistematización

Según lo analizado, no se encontraron trabajos de sistematización realizados en el país que sean equivalentes a la temática de familia de acogida, por lo menos que permita tener acceso a información relevante de cómo se ha estado implementando el Programa, tales como las prácticas que han generado resultados positivos, cuáles deberían ser modificadas para aportar al mejoramiento continuo del proceso, como ha sido la experiencia de los participantes, entre otras.

Lo mencionado anteriormente es llamativo de acuerdo a los años que lleva funcionando el Programa en el país y más aún, hoy en día que es considerado como la representación de las nuevas tendencias de intervención social en el área de protección de derechos de NNA. Es por esto, que es muy importante aportar con conocimientos en esta área desde la práctica involucrando la participación directa de los participantes.

El objeto/sujeto de sistematización en este caso, es el Programa Fae Adra Concepción 3, y el foco está dirigido a las dimensiones de la intervención: metodológica, ética y estética, para las cuales se considera lo propuesto por Cifuentes y Ortega (2018):

- **Dimensión metodológica:** son los procesos interventivos y las formas de construir conocimiento desde la práctica, en donde la atención se centra en analizar los enfoques, los modelos, estrategias, técnicas e instrumentos que se utilizan, de manera de construir coherencias que permitan materializar las relaciones entre la acción el cambio y la transformación. En síntesis, se trata de poder aterrizar las políticas públicas y ver la relación entre lo teórico y lo práctico.
- **Dimensión ética:** se consideran los valores, prejuicios y elementos deontológicos, los cuales se encuentran presentes en la vida cotidiana en las relaciones e interacciones entre las personas, las cuales en las prácticas interventivas, pueden generar contradicciones, conflictos entre los actores y nosotros mismos. Es importante poder revisar de manera constante como influye lo personal y lo sociocultural en los procesos de intervención.
- **Dimensión estética:** se tiene en cuenta como interfieren las emociones y sentimientos de las personas en los aprendizajes experimentados y en los procesos de interacción, Desde esta dimensión se reconocen las subjetividades en las vivencias que se van construyendo durante la intervención y sistematización con los participantes.

5. Contextualizaciones

5.1 Contexto legislativo

La Convención Nacional de los Derechos del Niño fue aprobada por las Naciones Unidas el día 20 de noviembre de 1989, y su objetivo es promover los derechos de NNA con el fin de que puedan ser reconocidos y respetados en todo el mundo, asumiendo que los niños son sujetos de derechos y no objetos de protección.

En este tratado jurídico internacional, el cual obliga a los estados que la han ratificado a incorporarla en su legislación, se establecen los derechos económicos, sociales y culturales de los NNA, los cuales son definidos en el documento a través 54 artículos, los cuales se rigen por los siguientes principios: la no discriminación, el interés superior del niño, el derecho a la supervivencia, el desarrollo y la protección, y la participación en decisiones que les afectan.

Su origen fue necesario debido a que en la historia de la humanidad los NNA han sido víctima de las peores formas de explotación y abuso, por lo que había una urgencia por brindarles protección y cuidados especiales de acuerdo a sus necesidades y características particulares, considerando también la situación y las condiciones que enfrenta el territorio en el que habitan (Fondo de las Naciones Unidad para la Infancia [UNICEF], 2018).

Dicha convención fue ratificada por nuestro país con fecha 14 de agosto de 1990, por lo que durante todo este tiempo se han realizado modificaciones en la Ley para poder incluir un enfoque de derechos en nuestra sociedad, entre las cuales se consideran relevantes en la temática de ese informe, las siguientes:

- En Chile La Ley de Menores y sus actualizaciones otorgan el marco para la acción de SENAME en materia de protección. El detalle de las disposiciones se encuentra en el texto de la Ley de Menores N° 16.618, en lo referido a las causales de protección que conciernen a la conducta de padres y adultos responsables y en lo referido a las instancias de protección (SENAME, 2018).
- El Servicio Nacional de Menores fue creado por el Decreto de Ley N 2.465 del 10 de enero de 1979, que constituye su Ley Orgánica publicada en el Diario Oficial el 16 de enero del mismo año. Con el decreto supremo del 5 de diciembre de 1979 fijó la planta y el SENAME entró en funciones el 1 de enero de 1980 (SENAME, 2018).
- La creación de los Tribunales de Familia bajo la ley N° 19.968 del 30 de agosto de 2004, los cuales reemplazan a los Juzgados de Letras de Menores a fin de brindar justicia especializada en conflictos de naturaleza familiar y asegurar una debida protección a los NNA y su familias (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2018). Los Tribunales de Familia comenzaron sus funciones el 01 de octubre de 2005, y las materias que resuelven son: derechos y deberes de los padres con los hijos; vulneración de derechos de NNA; violencia intrafamiliar; acciones de

separación, divorcio y nulidad del matrimonio; procedimientos de adopción, medidas de protección, y en general, toda temática derivada de las relaciones familiares. Tienen la facultad de decidir cuando es necesario el ingreso de un NNA a un programa de la red de SENAME (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile [BCN], 2018).

- También, es importante considerar la promulgación de la Ley N° 20.032 del 11 de julio del año 2005 del Ministerio de Justicia, en donde se estableció el “Sistema de Atención a la Niñez y Adolescencia a través de una red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención”, y de la cual tiene su origen el Programa de Familia de Acogida, el cual busca proporcionar a NNA vulnerados en sus derechos un medio familiar transitorio donde residir mediante familias de acogida (BCN, 2018).
- Otro hito importante recientemente, es la promulgación de la Ley 21.013 del 06 de junio de 2017 “que sanciona con penalidad el maltrato corporal relevante y el trato degradante que menoscaba gravemente la dignidad de niñas, niños y adolescentes menores de 18 años, adultos mayores y personas en situación de discapacidad” (Consejo Nacional de la Infancia, 2018).

Actualmente según la oferta programática del SENAME (2018), se encuentran vigentes en esta línea los siguientes programas: Familia de Acogida Simple (FAS), Familia de Acogida Especializada (FAE), y los más recientes, los FAE PRO (Familia de Acogida Especializada con Programa de Protección Especializado).

Los avances en tema de legislación permiten brindar protección e implementación de medidas en forma obligatoria ante situaciones de vulneración de derechos de NNA. Para el proceso de acogida significa contar con las orientaciones que guían su actuar profesional y contar con instituciones que puedan brindar apoyo especializado en atención familiar.

5.2 Contexto política social

5.2.1 Servicio Nacional de Menores (SENAME)

Es el organismo gubernamental que se encarga de la protección de NNA en Chile, de los adolescentes entre 14 y 18 años ante el sistema judicial, y de regular y controlar los procesos de adopción.

El Servicio implementa sus funciones de acuerdo a las instrucciones de los tribunales existentes a lo largo del país. Todos los servicios y asistencias que se prestan en la institución están ligados a la justicia, salvo las Oficinas de Protección de Derechos (OPD). Los NNA que reciben atención, han sido enviados directamente por los Tribunales de Familia, es decir, se encuentran judicializados.

Para cumplir con su trabajo cuenta con centros de atención directa y con una red de colaboradores acreditados, que postulan con proyectos a licitaciones públicas para poder

ejecutar los Programas guiándose por las orientaciones técnicas de SENAME. En el caso de los centros directos, el gasto es de 37% del presupuesto institucional, mientras que la red privada utiliza el 63% del presupuesto.

La misión de SENAME es contribuir a la promoción, protección y restitución de derechos de niños, niñas y adolescentes vulnerados(as), así como a la responsabilización y reinserción social de los adolescentes infractores(as) de ley, a través de programas ejecutados directamente o por organismos colaboradores del servicio (SENAME, 2018).

5.2.2 Política Nacional de Niñez y Adolescencia (2015-2025)

Esta política que tiene como fin que la actuación del Estado promueva y proteja los derechos de los NNA, asegurando el desarrollo integral de población menor de 18 años, se realizó en base a los aprendizajes y desafíos obtenidos de políticas sobre la temática de años anteriores, recomendaciones nacionales e internacionales por organismos competentes, a la experiencia del Chile Crece Contigo, a estudios y evaluaciones de la aplicación de los principios rectores de la convención, a mesas técnicas en regiones entre otros.

Si bien se pueden destacar avances significativos en el país en cuanto a la temática, aún quedan desafíos pendientes, los cuales en este informe se resumen en cuatro ámbitos:

Desigualdad:

De acuerdo a mediciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE, Chile sobrepasó los US\$ 20.000 per capita, sin embargo, la distribución de los ingresos alcanza niveles sorprendentes de desigualdad, lo cual afecta significativamente en ámbitos como la educación, la salud, y el acceso a la mayoría de los bienes y servicios. En estos años si bien se ha avanzado en cuanto a la disminución de la pobreza en la población, aun los NNA continúan con mayores niveles de pobreza en comparación a la población adulta. Esto genera mucha preocupación, ya que es un gran obstáculo para que puedan disfrutar de los derechos consagrados en la Convención de Derechos del Niño.

En educación aún se presentan brechas en cuanto a cobertura en educación parvularia, ya que un 54,6% del quinto quintil asisten a sala cuna o jardín infantil, mientras que en el primer quintil solo lo hace un 45,6%. Aún así, el país está muy por debajo de los parámetros de la OCDE, en donde la cobertura en este ámbito alcanza un 70%. En educación media hay una diferencia de 12,6 entre los quintiles mencionados anteriormente.

En cuanto a salud, hay varios avances en el país, pero existen problemas que afectan a muchos NNA, como lo son: el alcoholismo, la malnutrición por los excesos, y la ausencia de tratamientos para enfermedades mentales. También, hay una diferencia significativa en cuanto al embarazo adolescente entre las pertenecientes al primer y quinto quintil.

En el acceso a áreas verdes también hay desigualdad, ya que está relacionado con el nivel de ingreso de la población que habita determinado sector.

Y en donde se presenta con mayor fuerza la desigualdad, es en NNA pertenecientes a pueblos indígenas, en situación migratoria, con discapacidad y/o diversidad sexual.

Persistencias de pautas culturales asociadas a la violencia hacia la niñez y adolescencia:

Los estudios demuestran que en el país hay una tendencia a naturalizar e invisibilizar la interacción violenta y vulneradora de derechos. Es uno de los problemas más grandes que afecta a esta población, y que se da en variados contextos como: el hogar, la vía pública, establecimientos educacionales, etc.

UNICEF en el año 2012, indicó que un 71% de los NNA que sufrió violencia física, fue en su espacio familiar. En cuanto a la violencia sexual en el año 2013 de las 24 mil denuncias realizadas en el Ministerio Público, el 74% correspondió a menores de edad.

También, se menciona que aún hay una gran cantidad de NNA que se encuentran realizando trabajo infantil, además de una gran preocupación del Comité de los Derechos del Niño, por las situaciones de vulneración de derechos vinculadas a procedimientos policiales en contextos de manifestaciones callejeras y estudiantes.

Participación, la libertad de opinar e incidir:

En este ámbito se cuestiona la pertinencia y legitimidad de los canales y espacios para que se haga efectiva, esto debido a que por ejemplo en los establecimientos hay artículos que expresan que promoverán la participación de toda la comunidad educativa, lo cual no se ha visto reflejados en estudios de UNICEF, en donde de los estudiantes secundarios entrevistados solo el 14,9% declara haber participado de alguna organización estudiantil.

Otro punto relevante es el acceso a información y conocimiento desde las nuevas tecnologías, ya que según CASEN 2013, solo el 34,1 del primer quintil tiene acceso a internet, mientras que en el quinto quintil el acceso es de un 86,7%.

Institucionalidad Pública:

Las políticas y los programas se deben perfeccionar a través de la articulación intersectorial, la cual debe ser fortalecida para permitir un abordaje más integral. El Estado debe contar con un marco institucional estable y con recursos financieros y humanos suficientes para encargarse del cumplimiento de los derechos del niño a nivel nacional. La transformación debe ser normativa, policita-institucional y programática, además, de

asumir el reto de que los NNA deben ser el centro de las políticas públicas (Consejo Nacional de la Infancia, 2015).

5.2.3 Situación de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes en Chile 2017

Este informe fue realizado por los equipos técnicos del Área de Estudios y Observatorio Nacional de Niñez y Adolescencia, del Consejo Nacional de la Infancia (2018). Las conclusiones y recomendaciones fueron las siguientes:

- La idea es que esta actividad pueda mantenerse en el Estado chileno, profundizándose y mejorando en el futuro, a fin de poder contar con un diagnóstico actualizado que permita respaldar las prioridades y los énfasis en la formulación de las políticas públicas.
- Entre las problemáticas urgentes a enfrentar en los planes de acción de las políticas públicas están: la continuidad en los porcentajes de mortalidad infantil y de la niñez, el incremento del sobrepeso y la obesidad, el alto consumo de drogas y tabaco, altos niveles de violencia grave, abandono, la larga permanencia y las situaciones catastróficas que vivencian los niños(as) institucionalizados, la baja calidad en la educación sobre todo en los establecimientos públicos y los altos niveles de desigualdad según los ingresos familiares.
- A lo largo de los años se reconocen avances como la reducción de la pobreza por ingresos en hogares con NNA, una disminución en el hacinamiento, mejoramiento de habitabilidad de las viviendas, aumento sostenido del uso del internet en los hogares con NNA, mayor participación en organizaciones sociales, mayor acceso de prestaciones de salud y educación de la población que presenta discapacidad, alza en la asistencia escolar, una baja en las tasas de maltrato infantil, y un descenso en la tasa de NNA ingresados a sistemas de cuidados alternativo de la red de SENAME.
- En cuanto a los indicadores con atrasos considerables, se menciona el tema de los indicadores de SENAME debido a la delicada situación de los usuarios atendidos.

5.2.4 Crisis SENAME

Hoy en día, para nadie es desconocida la crisis que vive SENAME como institución a cargo de la protección de derechos de NNA en Chile. Los cuestionamientos que pusieron a esta institución al centro de polémica, comenzaron tras la cobertura de los distintos medios de comunicación a los incidentes ocurridos en el último tiempo. Anteriormente habían denuncias y declaraciones en relación al mal funcionamiento institucional, no obstante, hasta las investigaciones realizadas por el Instituto Nacional de Derechos Humanos de

Chile y UNICEF, es que ya que si bien desde hace mucho tiempo atrás ya era criticado su trabajo, informes de la comisión investigadora de SENAME y de otras instituciones que velan por el respeto de los derechos de NNA, es que se pondría en conocimiento que las consecuencias que estaba teniendo su actuar eran de mayor dimensión de lo que se pensaba.

Domínguez (2017) refiere que dentro de los principales hechos de esta polémica se encuentran:

La investigación por la muerte de la niña Lisette Vega de 11 años el 11 de abril de 2016, quien se encontraba ingresada en un Centro de Reparación Especializada de Administración Directa (Cread), quien falleció producto de la asfixia por sofocación provocada por las cuidadoras de la residencia en un supuesto intento por contenerla ante un arrebato de ira, según informe del Servicio Médico Legal.

Once días después, y debido a los cuestionamientos por la forma en que falleció Lisette, Marcela Labraña Directora de SENAME, decide presentar su renuncia al cargo, siendo reemplazada por Hugo Herrera.

Tras dos meses en que se continuaba con la investigación por la muerte de la niña, se crea en la Cámara de Diputados, la comisión investigadora del SENAME II, para investigar las muertes vinculadas a la institución.

Tres meses después de haber asumido el cargo, Hugo Herrera decide renunciar como director del servicio, tras la fuga de catorce menores de edad de un centro de protección ubicado en Arica, por lo que la Ministra de Justicia nombra en su reemplazo a Solange Huerta.

Unos cuantos meses después la Directora de SENAME dio a conocer la cifra definitiva de NNA fallecidos a cargo de la institución, ya sea de forma directa o indirecta durante los últimos 11 años. En total fueron 1.313 NNA, contando a los que se encuentran en residencias, programas ambulatorios, en proceso de la justicia penal juvenil y los que cumplían condenas.

Luego, el 19 octubre la presidenta Michelle Bachelet, anuncia que Javiera Blanco, Ministra de Justicia, será reemplazada por Jaime Campos, pero en febrero del año 2017, la ex ministra es nombrada miembro del Consejo de Defensa del Estado (CDE) sin tomar en cuenta las críticas de diversos sectores ante este hecho.

Por último, se destaca que la comisión investigadora de SENAME II, acusó a la ex ministra dentro de las conclusiones de su informe de “negligencia inexcusable”, ya que no había considerado las medidas realizadas por la primera comisión. Este informe a cargo de la segunda comisión fue rechazado por la mayoría del bloque oficialista, principalmente por considerar que fue presionado por el gobierno tras un intenso lobby en el congreso.

5.3 Contexto institucional

ADRA es una organización no gubernamental sin fines de lucro e internacionalmente, presente en más de 120 países del mundo, y que pertenece a la Iglesia Adventista del Séptimo Día.

Su enfoque de trabajo es atender a la población más vulnerable, ya sea por la pobreza, falta de educación y desarrollo, y como consecuencia de desastres naturales. Sus funciones se focalizan en: programas de protección infantojuvenil, programas de desarrollo económico en comunidades vulnerables y programas de respuesta ante emergencias.

En cuanto a su misión ADRA trabaja con la población en situación de vulnerabilidad para crear un cambio justo y positivo a través de alianzas potenciadoras y acciones responsables. ADRA dice que la razón de su existencia es “seguir el ejemplo de Cristo siendo una voz para servir y acompañar a los necesitados”. Su visión, es ser una red profesional formativa y eficiente construida con integridad y transparencia. Se extiende más allá de las fronteras, fortaleciendo y abogando a favor de los que se encuentran en situación de riesgo y olvido para lograr cambios verificables, documentados y duraderos en las personas y en la sociedad.

ADRA Chile, acorde con sus creencias, misión y visión, y en estrecha colaboración con la Iglesia Adventista del Séptimo Día de Chile, ha logrado desarrollar una amplia labor de asistencia e impulso para el desarrollo comunitario de los más necesitados, en especial de quienes conforman nuestros grupos prioritarios de acción social y filantrópica.

En el año 1994 la Agencia en Chile se constituye como institución colaboradora del Servicio Nacional de Menores y centra su labor en la atención integral de niños vulnerados en sus derechos a través del programa “Colocación Familiar” que impulsa el Servicio Nacional de Menores, para 550 niños, niñas y adolescentes de la Región Metropolitana. Este Programa fue el primero de los 37 programas que se han desarrollado hasta el día de hoy, conservándose actualmente 27 programas vigentes. Uno de estos programas ejecutados por ADRA CHILE como organismo colaborador de SENAME, es el programa FAE PRO CONCEPCIÓN 3, el cual comenzó a ejecutarse en noviembre del año 2016.

Siendo consistentes con su declaración “Los niños y niñas también constituyen una importante prioridad para ADRA. La Agencia cree que todo niño y niña debe disponer de un futuro lleno de oportunidades, y de la libertad de elegir su propio destino”.

La Agencia en el transcurso de los últimos años, con el aporte de sus profesionales y con la relevante ayuda de colaboradores externos (particulares y de gobierno), ha realizado diversas actividades que por sus características se enmarcan en: emprendimientos, talleres, cursos y seminarios. Estas herramientas han ido mejorando y complementado los “Programas de SENAME”, como así también la labor que la Agencia realiza para la Iglesia Adventista del Séptimo Día y la comunidad en general (ADRA, 2017).

5.4 Contexto programático

Según SENAME (2017) los FAE PRO, son una modalidad mejorada y actualizada de los Programas FAE y otros de carácter judicializado que involucran la toma de decisiones frente a graves vulneraciones de derechos, y que forma parte del compromiso del Estado por brindar protección a NNA (entre los 0 y 17 años, 11 meses y 29 días), que han sido víctimas de vulneración de derechos, y que por dictamen del Tribunal de Familia, deben ser separados de su familia de origen, mientras se realizan las acciones pertinentes para restablecer su derecho a vivir con ella.

Durante este proceso los NNA son incorporados en una familia alternativa la cual puede ser extensa (con vinculo, algún miembro de la familia de origen como tíos, abuelos, hermanos) o externa (sin vinculo, terceros). Si se considera inviable el retorno a la familia de origen, los profesionales del Programa deberán realizar con oportunidad la búsqueda de una familia en donde pueda residir de manera permanente y estable.

También, los FAE PRO son reconocidos por ser una opción preferencial y alternativa a los sistemas residenciales debido a los beneficios que tiene para los NNA de una atención personalizada, a través del desarrollo al interior de una familia.

Entre las experiencias previas de vulneración se encuentran: la negligencia parental, inhabilidad de uno o ambos padres, peligro material o moral, maltrato físico y/o psicológico, abandono o rechazo activo de parte de los progenitores o adultos responsables, violencia intrafamiliar, abuso sexual, desarrollo en “ambientes disfuncionales”, entre otras.

En cuanto a la cantidad de niños(as) que puede cuidar cada familia de acogida, se establece que puede tener un máximo de 3 niños(as) y sólo 1 cuando el niño(a) es lactante o tiene necesidades especiales de atención por tener capacidades diferentes o problemas de salud. Y una familia puede cuidar a cuatro niños(as) simultáneamente, considerando en ellos a sus hijos y estos no deben tener menor edad que los niños(as) acogidos.

5.4.1 Metodología de trabajo

Se trabaja con una dupla psicosocial especializada (Psicólogo y Trabajador Social), profesionales que realizan una intervención por un periodo máximo de dos años, en donde se realiza trabajo en red (derivación a otros programas u organismos de acuerdo la evaluación previa), y se envía informes periódicos al Tribunal de Familia correspondiente, centrados en la importancia de la evaluación de las competencias parentales de los adultos que tendrán el cuidado del NNA.

5.4.2 Objetivos del programa

Objetivo general

Garantizar la protección de derechos de los NNA, temporalmente separados de su medio familiar de origen por los tribunales, en una familia alternativa, desarrollándose paralelamente acciones para reparar el daño y restituir su derecho a vivir en un contexto familiar estable y protector.

Objetivos específicos

- Garantizar los cuidados, protección y bienestar integral de los NNA, en familias de acogida idóneas de la red extensa o externa.
- Lograr la superación de los efectos de las vulneraciones de derecho de los NNA, que ocasionaron el ingreso al programa, a través de intervención psico-socio-educativa y terapéutica mientras se encuentran en acogimiento familiar.
- Lograr la reinserción familiar estable de los NNA, en familias que han sido evaluadas y fortalecidas en sus competencias parentales.

5.4.3 Componentes metodológicos de trabajo

En esta modalidad se distinguen cuatro componentes, los cuales se presentan en orden cronológico y que se deben llevar a la práctica durante el proceso de intervención con los participantes del mismo:

5.4.3.1 Componente difusión, captación, selección y capacitación de familias de acogida externa.

Como primer requerimiento el programa debe contar con familias externas que se encuentren evaluadas y capacitadas para asumir el rol de cuidador social de NNA de forma temporal.

Por lo anterior se definió un perfil para las familias de acogida externa, del cual se destacan las siguientes condiciones:

- Cualquier persona o familia con estado de salud física y mental compatible con el cuidado de un NNA puede ser familia de acogida, siempre y cuando esté(n) dispuesto(s) a ser evaluados y a capacitarse.

- La persona o familia deber tener motivación y ejercer el cuidado social transitorio en un ambiente familiar y afectivo adecuado.
- Disposición para colaborar con el equipo técnico del programa en el proceso de reinserción familiar del NNA.
- Se debe facilitar el contacto del NNA con su familia de origen siempre y cuando esté permitido.

Prestaciones a las Familias de Acogida Externa:

Difusión y captación

Para poder contar con familias de acogida externa el programa realiza difusión para motivar a las personas a involucrarse en el cuidado y apoyo de NNA que se han sufrido vulneración de derechos.

A nivel nacional puede aportar a esta labor el realizar campañas de sensibilización de forma continua para difundir una imagen positiva del programa, y así facilitar el conocimiento del mismo en los territorios del país. También, se puede realizar difusión en medios habituales como lo son: afiches y/o folletos informativos que se distribuyan en sectores con gran afluencia de público, las entrevistas en la radio y televisión local, etc. Un recurso súper importante es el lenguaje directo y sencillo de las personas que han tenido la posibilidad de vivir esta experiencia.

Para la difusión se propone realizar trabajo en red de forma permanente con los programas de SENAME que cuentan con oferta focalizada territorialmente, ósea, las Oficinas de Protección de Derechos, a las cuales se le puede ceder elementos de difusión para que sean distribuidos en organizaciones comunitarias para crear sensibilización frente al tema.

Principales actividades para la difusión de familia de acogida externa

Primera selección de postulantes	Pre-evaluación	Evaluación	Elaboración del informe/carpeta
-Entrevistas o reuniones para conocer motivación de los postulantes e informar sobre los requisitos	-Solicitud de certificado de antecedentes vigente. -Revisión del "Registro de	-Entrevistas en profundidad y visita domiciliaria. -Aplicación de los indicadores para la selección de familia de	-Elaboración de informe de la familia. -Elaboración de carpeta. -Devolución de los resultados de la

para ser familia de acogida externa.	inhabilidad para trabajar con niños”.	acogida basados en el trabajo de GRISIJ. -Aplicación de instrumento para evaluar riesgo de maltrato. -Descarte de patología en el ámbito de la salud mental.	evaluación a la familia. -Determinar si será Familia de Acogida de Urgencia. -Definir ámbitos para capacitación y apoyo técnico.
--------------------------------------	---------------------------------------	--	--

Capacitación

Las Familias de acogida externas que fueron seleccionadas, cumplen con los requisitos establecidos por el programa, pero considerando su función respecto de los niños(as), adolescentes y sus familias, es muy importante que sean capacitadas en lo técnico y experiencial para integrarse como par en el equipo de trabajo.

Durante la capacitación se deben incluir elementos comunes a todas las familias de acogida y particulares, de acuerdo a la evaluación realizada y a las necesidades del NNA acogido y de su grupo familiar de origen. Esta se realiza antes del ingreso y durante la permanencia de éstos con la familia.

Para este proceso, se sugiere basarse en los contenidos del Programa de Capacitación para Familias Acogedoras de la Junta de Castilla y León, 2003, de los cuales se han seleccionado los que se presentan a continuación, distribuidos en 8 sesiones.

Las cuatro primeras sesiones se deben ejecutar antes del ingreso de un niño a la familia de acogida y las restantes, durante el acogimiento:

Sesiones	Contenidos
1	- ¿Qué es la familia de acogida? - Reflexionar sobre quién llega a ser familia acogedora y por qué. - Rol de la familia de acogida como agente del proceso de protección.
2	- Aspectos legales del acogimiento. - Entender las dificultades de la familia biológica.

	<ul style="list-style-type: none"> - Rol del Programa Familias de Acogida Especializadas. - Proceso de conocimiento entre el niño(a) y la familia de acogida.
3	<ul style="list-style-type: none"> - Comprender las vivencias sentimientos del niño(a) que llega a una familia de acogida. - Trastornos y reacciones que puede presentar un niño(a) de acogida. - Sensibilizar sobre el posible desajuste y proceso de adaptación.
4	<ul style="list-style-type: none"> - Maltrato Infantil. - Pautas de crianza. - Competencias parentales. - Técnicas básicas de manejo conductual. - Formas de apoyar y proteger al niño(a). - Identificar recursos de apoyo de la comunidad para las familias de acogida. - Aprendizaje del uso de redes de protección social, prestaciones y servicios del Estado.
5	<ul style="list-style-type: none"> - Toma de decisiones acerca de los niños(as) en familia de acogida. - Trabajo en equipo: familia – programa.
6	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajando con la familia biológica para comprender las causas que generaron el ingreso al programa. - Identificar ventajas e inconvenientes del contacto y trabajo en equipo con la familia de origen. - Estrategias para abordar las dificultades en la relación con la familia del niño(a).
7	<ul style="list-style-type: none"> - Preparando la separación. - La importancia de un buen proceso de despedida. - Proyección del futuro del niño(a) y la familia posterior a la separación.

	- Importancia de preservar la historia del niño(a).
8	- Síntesis de lo aprendido en la capacitación.

Tabla resumen de actividades de acompañamiento y participación de la Familia de Acogida Externa en el Plan de Intervención

Firma de convenio	
El Convenio incluye:	
-Funciones de la Familia de Acogida Externa.	
-Compromisos del Programa: aporte de recursos, apoyo de otras redes institucionales, apoyo del equipo técnico.	
Acompañamiento y monitoreo en la etapa de ingreso	
-Entrevista con FA al definirse su selección para un niño(a).	
-Aplicación Protocolo de Ingreso.	
-Monitoreo al Ingreso: contacto telefónico diario, visita domiciliaria 2 veces en la semana, observación del niño(a).	
-Acceso del niño(a) a prestaciones de la red.	
-Inicio de cuaderno de historia del niño(a) en esa familia de Acogida	
Integración de la Familia de Acogida Externa en el diseño y ejecución del PII	
-Participación de la familia de acogida externa en el diseño del PII.	
-Participación de la familia de acogida externa en la ejecución del PII, acompañamiento y monitoreo a través de visitas domiciliarias según protocolo, contacto con redes en que participa el niño(a) y entrevistas en oficina, participación de la FA en visitas supervisadas entre el niño y su familia de origen.	
-Equipo informa evolución de los logros a FA durante todo el proceso y la integra a la toma de decisiones.	
-Equipo informa decisión de egreso e integra opinión de la FA.	

Actividades de cierre del periodo de acogimiento

-Acompañamiento terapéutico al niño(a) y la FA al momento del egreso, utilizando como recurso el cuaderno o libro de la "historia compartida".

5.4.3.2 Componente evaluación, capacitación y acompañamiento de familia de acogida extensa

Hasta el momento los proyectos trabajan de preferencia con miembros de la familia extensa el acogimiento, lo cual tiene como aspectos favorables que los adultos a cargo del cuidado temporal son habitualmente conocidos por el NNA, favoreciendo los sentimientos de pertenencia, continuidad y seguridad, entre otros. Mientras que entre las dificultades del acogimiento en familia extensa se ha observado tendencia de los equipos a realizar menos exigencias y también que en ocasiones puede existir riesgo para el niño(a) debido a la transmisión transgeneracional de la violencia y el maltrato infantil.

A fin de garantizar los cuidados en la familia de acogida extensa, los proyectos deberán realizar las prestaciones que se indican a continuación.

Tabla resumen de la evaluación de competencias de la Familia Extensa para el cuidado de un NNA

-Revisión informes de diagnóstico (DAM u otros). -Revisión de antecedentes previos en la red SENAME. -Solicitud de certificado de antecedentes vigente. -Revisión del "Registro de inhabilidad para trabajar con niños".	-Entrevistas en profundidad complementarias a la información diagnóstica; visita domiciliaria y observación de la relación con el niño(a). -Aplicación de indicadores para selección de la familia acogida basada en el trabajo de GRISIJ, con mayor flexibilidad (indicadores críticos). -Aplicación de instrumento para evaluar riesgo de maltrato. -Aplicación de prueba que	-Elaboración de Informe de la Familia. -Definir ámbitos para capacitación y apoyo técnico. -Elaboración de carpeta. -Devolución de los resultados de la evaluación a la familia. -Si resultado indica que no cumple requisitos, informar a tribunal de familia y solicitar cambio de la medida, e ingreso temporal a familia de urgencia.
---	--	---

	descarte existencia de patología en el ámbito de la salud mental	
--	--	--

Solicitud de Revisión de la Medida de Protección al Tribunal de Familia

Si la evaluación indica que la familia de acogida no garantiza la protección del niño(a), se deberá realizar proceso de toma de decisiones. Las opciones a evaluar pueden ser el traslado a una familia de urgencia, mientras se busca otra familia de acogida (extensa o externa), para lo cual se debe aplicar el procedimiento de selección a otros familiares que pueden asumir el cuidado lo antes posible, o contar con una familia de acogida externa que reúna las condiciones para garantizar la protección antes de remitir los antecedentes al Tribunal.

En cualquier decisión de se proponga o adopte, se debe incluir la opinión del niño(a) de acuerdo a su nivel de desarrollo y acompañar el posible cambio de familia.

Una vez definida la mejor opción para el cuidado del niño(a) se envía informe al Tribunal de Familia, solicitando la modificación de la medida de protección, y si es necesario la solicitud de traslado inmediato a una familia de urgencia, anexando los resultados de la evaluación de la familia extensa como no idónea; la situación actual del niño(a) y la sugerencia de familia de acogida para garantizar la protección.

Capacitación

La capacitación común a las familias extensas que acogen a NNA, se basa en el Programa de Capacitación para Familias Acogedoras de la Junta de Castilla y León, 2003, ya mencionado en el capítulo referido a las familias externas. En este caso la capacitación se realiza cuando el niño(a) ya se encuentra en acogimiento.

Tabla resumen de actividades de acompañamiento y participación de la Familia de Acogida Extensa en el Plan de Intervención.

Encuadre y Apoyo para establecer límites a los padre
-Encuadre y diseño de estrategias para evitar contacto con los padres cuando está prohibido o contraindicado.
-Firma de Convenio con Funciones de la Familia de Acogida Extensa. y Compromisos del Programa: apoyo de otras redes institucionales, aportes del programa y apoyo del equipo

técnico.

Acompañamiento y Monitoreo en la etapa de ingreso

- Explorar adaptación del niño(a) y las formas de resolver dificultades que ha usado la FA.
- Indagar sobre bienestar físico y emocional del niño(a) al ingreso y las acciones realizadas.
- Acceso del niño(a) a prestaciones de la red.
- Monitoreo cuando no está lograda la adaptación: contacto telefónico diario, visita domiciliaria 2 veces en la semana, observación del niño(a).
- Si la adaptación está lograda, 3 contactos a la semana, 1 telefónico y 1 visita domiciliaria y 1 reporte de redes, durante el primer mes.
- Inicio de cuaderno de historia del niño(a) en el hogar de familiares de Acogida.

Integración de la Familia de Acogida en el diseño y ejecución del PII

- Participación de la familia de acogida extensa en el diseño del PII.
- Participación de la familia de acogida extensa en la ejecución del PII, acompañamiento y monitoreo a través de visitas domiciliarias según protocolo, contacto con redes en que participa el niño(a) y entrevistas en oficina, participación de la FA en visitas supervisadas entre el niño y su madre y/o padre.
- Evaluar necesidad de apoyo terapéutico a la FA extensa y brindar o derivar.
- Equipo informa evolución de los logros a FA durante todo el proceso y la integra a la toma de decisiones.
- Se indaga disposición a ser familia de egreso cuando los padres no logran desarrollar competencias para el cuidado del niño(a).

Actividades de cierre del período de acogimiento

- Alternativas de Egreso:
- Niño(a) egresa con madre o padre y FA puede ser apoyo para cuidado del niño(a).
- Niño(a) egresa con familia extensa, idealmente en colaboración con los padres.
- Acompañamiento terapéutico al niño(a) y la FA al momento del egreso, utilizando como recurso el cuaderno o libro de la "Historia compartida", proyectando la relación, según los tipos de cierre posibles.

5.4.3.3 Componente intervención psicosocial con niños, niñas y adolescentes

El NNA como centro de la intervención, requiere profesionales con empatía y formación para captar sus estados emocionales y la evolución de su desarrollo, por lo que deben actuar siempre de manera oportuna en la toma de decisiones teniendo en cuenta siempre el interés superior del niño.

Acompañamiento en la fase de ingreso

La separación del niño de su madre y/ o padre es un evento que requiere acciones de contención del equipo, que requieren de conocimiento y aplicación de estrategias de intervención en situaciones de crisis destinadas a tranquilizar al NNA.

El espacio físico del proyecto, debe brindar seguridad ante las conductas exploratorias de los niños(as) y contar con implementación y mobiliario apropiado para ellos.

Asimismo, es necesario enseñar acciones de contención a la familia de acogida, para que pueda utilizarlas con el niño(a).

Diseño y ejecución del Plan de Intervención Individual

El diseño del Plan de Intervención Individual contiene todos los componentes del programa, en este espacio se desarrollará lo referido al diseño y ejecución de la intervención con el niño(a) o adolescente, la que está dirigida a apoyar su integración con la familia de acogida, desarrollar el proceso vinculado con la reparación de los efectos de las vulneraciones, entre otras.

La intervención reparatoria tiene directa relación con el retraso que el niño(a) pueda presentar en las tareas del desarrollo y/o en la existencia de sintomatología que afecta su integración socio-comunitaria. Por lo que el diseño del plan de intervención se realiza a partir del diagnóstico de cada niño(a) o adolescente, considerando las dificultades y recursos.

Si el NNA asiste a un programa especializado, debe existir comunicación entre ambos para compartir los planes de intervención elaborados por cada equipo, a fin de integrarlos en un plan conjunto.

Según el nivel de desarrollo del niño(a) o adolescente, el plan de intervención se comparte con éste(a) e integrando su punto de vista en el diseño del mismo.

Algunas de las metodologías a utilizar son: intervención socio educativa, que puede ser individual con apoyo contextual, es decir, de los adultos de la familia de acogida o de origen, e idealmente con colaboración del entorno escolar u otros equipos y realizarse en visitas domiciliarias, talleres o entrevistas; intervención terapéutica, individual o grupal, etc.

Durante toda la intervención se mantiene el monitoreo al NNA en la familia de acogida, cautelando su bienestar físico y emocional.

Pre-egreso y seguimiento

Durante la ejecución del plan de intervención se debe evaluar los avances con la familia de egreso, a fin de poder preparar al NNA para el cambio, según la familia que asumirá su cuidado y protección de manera estable.

Tanto con el NNA, como con la familia de egreso, la evaluación de los logros se realiza a partir del diagnóstico inicial: evaluación ex ante del niño(a) y de competencias parentales, respectivamente.

Las posibilidades de egreso pueden ser: retorno del niño(a) a la familia de origen, egreso con familia de acogida extensa, egreso con familia de acogida externa, cuando el niño(a) no tiene posibilidad de ser adoptado y ésta quiere asumir el cuidado; y la adopción.

Al finalizar la ejecución del plan de intervención, se inicia la etapa de pre egreso, Esto implica lo siguiente:

- Acompañamiento terapéutico de la despedida del NNA de la familia de acogida externa o extensa.
- Preparación del NNA para la vuelta a su familia de origen.
- Preparación del NNA para la permanencia con la familia de acogida extensa, idealmente manteniendo contacto con su madre o padre.
- Preparación del niño(a) para la adopción, en coordinación con la unidad de adopción de cada Dirección Regional de SENAME.

De darse el egreso con la familia de origen se tendrá que iniciar Plan de Estadía programada y progresiva con la familia, para esto se solicita la autorización al Tribunal de Familia, para que el niño permanezca con la familia de egreso.

La etapa de seguimiento, se inicia con el traslado del NNA a la familia de egreso, y considera visitas domiciliarias, monitoreo a través de redes de inserción comunitaria del niño(a), entre otros.

Además, si se evalúa como favorable el egreso con la misma familia de acogida (extensa o externa), se debe tener en cuenta que esto ha sido concordado tanto con la familia como con el NNA, dependiendo de su edad, es propuesto al Tribunal de Familia. En el caso que sea recomendable y posible la mantención de contacto con la familia de origen, esto será programado y facilitado por el equipo del proyecto, durante el período de seguimiento.

El seguimiento se debe realizar durante 3 meses, y es más frecuente durante el primer mes (2 a 3 acciones por semana), disminuyendo a una acción semanal el segundo mes y una acción quincenal el tercer mes.

Si durante este proceso se observa lograda la protección en el contexto familiar, el proyecto FAE solicita el egreso del niño(a) al Tribunal de Familia. Y si observa requerimiento de apoyo puede coordinarse con un proyecto de Prevención Focalizada para solicitar que realice seguimiento y sugerirlo en el Informe de Solicitud de Egreso al Tribunal de Familia.

5.4.3.4 Componente intervención psicosocial con familia de origen u otra con que se proyecta egreso y reinserción familiar definitiva

En esta etapa se desarrolla la intervención con la familia de origen, ya que la alternativa de egreso con familia extensa fue abordada anteriormente. En los casos de adopción hay evaluación de idoneidad de los postulantes, como también en el caso de familia de acogida externa.

a) Acogida, establecimiento de alianza terapéutica

Para trabajar con familia de origen, el equipo debe estar preparado para intervenir en crisis, aclarar el marco coactivo en que opera el programa y desarrollar una demanda para la intervención desde la madre y/o el padre.

Es necesario que en el primer encuentro se indique a los participantes que el programa trabaja para el Tribunal de Familia, que tiene por misión proteger al niño(a) y que esto no significa “estar contra los padres”.

Se deben evitar actitudes moralizantes o juicios, la idea es poder destacar que el rol del equipo no es condenarlos por sus acciones, sino que ayudar al bienestar del NNA, lo cual será una preocupación de los padres, más que de los profesionales.

El objetivo de la medida de protección para el NNA, es interrumpir situaciones de vulneración, de riesgo o de amenaza a su bienestar y no deben transformarse en una amenaza al vínculo.

Con respecto a las situaciones de vulneración el discurso del padre o la madre, puede presentar distintos niveles de negación del maltrato, por lo que el desafío de los profesionales es decodificar la petición de ayuda de los padres y vincularse con ellos para hacer surgir la motivación al cambio. Para desarrollar vinculación y motivación al cambio es de utilidad mirar los recursos de los padres y de la red de relaciones familiares y sociales.

Tabla resumen del acompañamiento al niño(a) o adolescente en la fase de ingreso al programa

Acogida: establecer vinculo de confianza	Diagnóstico	Monitoreo de la adaptación del niño(a) a la FA externa o extensa
<ul style="list-style-type: none"> -Aceptación del niño(a) o adolescente. -Escuchar y contener. -Activar apoyo de la familia de acogida y la familia de origen. -Realizar Encuadre: trabajo en torno a la medida de protección/ aplicación de protocolo de ingreso-acogida. -Inicio de cuaderno o libro de su permanencia en familia de acogida. -Gestionar acceso a salud, educación u otros, según necesidades. 	<ul style="list-style-type: none"> -Diversas situaciones: con diagnóstico DAM u otros programas, sin diagnóstico. -Revisión de historia del niño(a) en la red SENAME. -Gestión para niños(as) víctimas de vulneraciones de derechos constitutivas de delito. -Diagnóstico integrado (niño, familia y socio comunitario). -Elaboración de Informe Diagnóstico Integrado. 	<ul style="list-style-type: none"> -Realización de actividades de monitoreo descritas para las familias de acogidas externas y extensas. -Entrevistas individuales o sesiones de juego, en oficina o durante visitas domiciliarias.

Diseño y ejecución del plan de Intervención

El diseño del Plan de Intervención Individual contiene todos los componentes del programa, en este espacio se desarrollará lo referido al diseño y ejecución de la intervención con la familia de egreso.

Intervención con Familia de Origen

La intervención con la familia de origen tiene directa relación con la evaluación de la situación que originó la separación, de las condiciones para el ejercicio de la parentalidad y el diseño del plan de intervención se realiza en función de los ámbitos de cuidado del NNA.

Cuando el niño(a) o adolescente asiste a un programa especializado, se establece coordinación para compartir los planes de intervención elaborados por cada equipo.

El plan de intervención se comparte con la madre o el padre integrando su punto de vista en el diseño del mismo.

Las metodologías a utilizar son:

- Intervención socio educativa, la que puede ser individual o con apoyo contextual de adultos.
- Terapia familiar y/o intervención terapéutica individual o grupal, en el programa o en coordinación con salud u otras redes según requerimientos de la madre o el padre.
- Visitas supervisadas con el niño(a) o adolescente.
- Derivación a otras redes de apoyo, necesarias para mejorar la capacidad de cuidado al niño(a) o adolescente.
- Salidas y visitas del niño(a) cuando se evalúa avance en la capacidad de cuidarlo(a).

Evaluación de Proceso

Para recuperar la capacidad de cuidado de la madre o el padre, se debe evaluar en forma constante, a fin de solicitar al Tribunal en forma oportuna la toma de decisiones que garanticen el bienestar del NNA.

Se establece que la evaluación sea trimestral y en conjunto con otros programas intervinientes.

Cuando a los 6 meses de intervención la familia de origen no presenta avances en el desarrollo de competencias para el cuidado y protección del NNA, se informará al Tribunal de Familia.

Esta decisión será mediatizada por otras consideraciones, como la edad del niño(a) y sus posibilidades de adopción.

Familia de Acogida Extensa como familia de egreso

Cuando se decide que la mejor opción de familia de egreso para el NNA es la familia de acogida extensa, ésta ha sido evaluada y capacitada para ejercer su cuidado y protección.

Como al ingreso del NNA al programa se estableció la aceptación de la transitoriedad de la medida por la familia de acogida extensa, es necesario explorar su disposición a continuar cuidando de éste al egreso del programa.

Si la familia extensa acepta continuar a cargo del niño(a) se diseña un plan de intervención, que fortalece sus competencias para la protección el que se ejecuta durante los espacios de monitoreo permanente.

Familia Adoptiva como familia de egreso

En situaciones como: abandono, madres o padres que no presentan avance en el desarrollo de competencias parentales y cuando el niño(a) no cuenta con otros familiares que garanticen su cuidado, especialmente en niños(as) menores de 8 años, se debe informar al Tribunal de Familia y solicitar inicio de procedimiento para evaluar susceptibilidad de adopción.

Además, se debe realizar seguimiento del procedimiento judicial e informar a la Unidad de Adopción de la Dirección Regional de SENAME.

Si el niño(a) es declarado susceptible de adopción se realizan las acciones definidas por la unidad de adopción.

Familia de Acogida Externa como familia de egreso

Una opción excepcional y para niños(as) o adolescentes que son adoptables, pero no tienen opciones de enlace, por su edad u otras características, es que la familia de acogida externa acepte asumir esta responsabilidad.

Como al ingreso del niño(a) al programa se estableció la aceptación de la transitoriedad de la medida por la familia de acogida externa, es necesario explorar su disposición a continuar con los cuidados al egreso del programa.

Si la familia externa acepta continuar a cargo del NNA se diseña un plan de intervención, que fortalece sus competencias para la protección el que se ejecuta durante los espacios de monitoreo.

Pre Egreso –Seguimiento

Mientras se ejecuta el plan de intervención se evalúa los avances, con la familia de egreso y en la intervención con el NNA.

Con la familia de egreso, la evaluación de los logros se realiza a partir del diagnóstico inicial: a través de la evaluación Ex post de competencias parentales. A ello se agrega la evaluación ex post de la integración socio comunitaria.

Con cualquiera de las alternativas de familia de egreso, al finalizar la ejecución del plan de intervención, se inicia la etapa de pre egreso, con participación de todos los involucrados, lo que implica las siguientes acciones de acompañamiento terapéutico:

- Acompañamiento de la despedida de la familia de acogida externa o extensa del NNA.
- Preparación de la madre y/o el padre para la integración del niño(a) al grupo familiar de origen.
- Preparación de la familia de acogida extensa, para la permanencia del niño(a), idealmente manteniendo contacto con su madre o padre.
- Realización de acciones señaladas por la unidad de adopción de cada dirección regional de SENAME, para el egreso.

Con el cierre de la intervención con familia de egreso deben quedar gestionados los apoyos en el ámbito de la protección social, en lo jurídico u otras prestaciones que fuesen necesarias.

Si el egreso es con la familia de origen se inicia Plan de Estadía programada y progresiva con la familia, solicitando la autorización al Tribunal de Familia.

Posteriormente se solicita al Tribunal de Familia que el niño permanezca con la familia de egreso, con previa preparación del adulto a cargo para asumir el cuidado del niño y realizar gestiones de traslado de consultorio, establecimiento educacional, u otros.

Con el traslado del niño a la familia de egreso se inicia la etapa de seguimiento a través de visitas domiciliarias, monitoreo a través de redes de inserción comunitaria del niño(a), contactos telefónicos y entrevistas al niño(a) para apoyar la adaptación a la nueva situación.

Si el seguimiento observa lograda la protección en el contexto familiar se solicita el egreso del NNA al Tribunal de Familia; cuando se observa requerimiento de apoyo puede coordinarse con el Programa de Prevención Focalizada para solicitar que realice seguimiento.

5.5 Contexto paradigmático

5.5.1 Modelos

Los modelos, enfoques y teorías que se presentan a continuación, se basan en lo indicado en la autoevaluación realizada por el programa durante el año 2017 y en lo referido por profesionales del equipo del Programa. En cuanto a las orientaciones técnicas, en estas solo se menciona el enfoque de derechos y de género.

Sistémico-ecológico:

este modelo aborda de forma integral la problemática identificada, ya que durante todo el proceso de intervención se consideran las interacciones mutuas de las familias con su medio ambiente y todos los elementos involucrados (social, económico, físico y cultural), identificando el impacto que tienen en la vida de los participantes. Luthar, Cichetti y Becker (como se citó en Morelato, 2011) reconocen la importancia de poder distinguir los múltiples contextos que van afectando el desarrollo infantil, que son específicamente tres: el niño, la familia y la comunidad (vecinos y soportes sociales).

Psicosocial:

Partiendo de la idea de que todos los problemas son a la vez emocionales y sociales es decir psicosociales, es oportuno que sean atendidos por profesionales del área psicológica y social. Es por esto que el programa considera que cada caso sea intervenido por una dupla psicosocial, la cual debe reconocer en los usuarios tanto los factores genéticos (hereditarios y constitucionales) como de sus experiencias de vida y de su medio ambiente social, debido a que estos influyen directamente en su desarrollo y por lo tanto explican en cierta forma la situación actual del sujeto (Contreras, 2006).

5.5.2 Enfoques

Enfoque de derechos:

Considerando lo referido en las Orientaciones técnicas del Fae Pro (2015) su implementación en la intervención se traduce en reconocer a los NNA como sujeto y actor social asegurando en la intervención la protección de los derechos humanos básicos a la

supervivencia; desarrollo pleno; protección contra el maltrato, abuso y explotación; a la plena participación en la vida familiar, cultural y social; además que se deben establecer pautas para la atención en salud, educación y prestación de servicios como los jurídicos, sociales y civiles. Lo anterior teniendo en cuenta los cuatro principios fundamentales mencionados en la CDN, los cuales tras su ratificación en el país, deben ser considerados para el diseño de políticas públicas, planes y programas. De acuerdo con Valverde (2018)

“Se fundamenta en un conjunto de valores y principios sobre los seres humanos y sobre el desarrollo expresados a través de los derechos humanos. El enfoque de derechos, es en definitiva un conjunto de propuestas, que se hacen efectivas a través de su aplicación sistemática y completa, teniendo una clara visión de los modos de intervención que se han de utilizar, el rol que cumplirán en ellas los niños y las niñas, las formas de medir los logros alcanzados, y la sustentabilidad de los cambios buscados” (p. 100).

El programa deberá reconocer al NNA como actor social y sujeto de derechos, prestándole todos los servicios que requiera, teniendo siempre presente que se debe evitar toda tipo de discriminación.

Enfoque de género:

De acuerdo con las Orientaciones Técnica del Fae Pro (2015) en la intervención con las familias se considerarán las diferencias y desigualdades en las relaciones entre hombres y mujeres, y como estas pueden afectar la vida y las oportunidades de las personas para resolver sus problemas y dificultades. Se identificarán las relaciones de poder que se puedan dar dentro del grupo familiar y como éstas pueden generar situaciones de violencia de género, división de trabajo por sexo, disminución de los espacios de autonomía, etc.

También es importante abordar estas desigualdades, ya que pueden ser la base de las vulneraciones de derecho o bien un obstáculo, para el desarrollo de las competencias parentales, flexibilizando el rol de hombres y mujeres para favorecer su participación en el cuidado de los NNA.

Enfoque de necesidades educativas especiales (NEE):

En el proceso de intervención se debe realizar detección, evaluación y derivación cuando un NNA presente alguna dificultad en el aprendizaje que requiera recursos educativos adicionales para atenderlas. Estas pueden ser carácter transitorio o permanente, y se clasifican en NEE físicas, intelectuales o sensoriales. Estos aspectos deben ser considerados a la hora de diseñar en plan de intervención, y en la forma en que se implementará.

La identificación de estas necesidades permitirá la derivación y atención oportuna para el NNA, favoreciendo la integración e inclusión (Autoevaluación del programa Fae Pro 3, 2017).

Enfoque evolutivo:

Permite tener una comprensión y conocimiento más profundo de los intereses y necesidades que presentan los NNA, de acuerdo a la etapa del ciclo vital en la que se encuentren. También, aporta elementos que favorecen la contextualización de la magnitud de las consecuencias que pueden traer las vulneraciones vivenciadas o las que se pudieran presentar a futuro, por lo que es importante identificar los recursos personales con los que cuenta para hacerles frente (Autoevaluación del programa Fae Pro 3, 2017).

5.5.3 Teorías

Principales teorías de la psicología del desarrollo humano que se deben abordar en con los participantes del programa (Papalia, D.; Wendkos, S.; Duskin, R., 2010):

La teoría psicosocial de Erikson, debido a que plantea 8 etapas del desarrollo psicosocial que experimenta cada persona a lo largo de su vida en donde va desarrollando su consciencia gracias a la interacción social. Esta teoría permite comprender que los usuarios del programa viven etapas trascendentes para su desarrollo y su futuro como adultos, ya que enfrentan diferentes desafíos y enfrentamientos consigo mismo que van formando tanto su confianza, autonomía, personalidad, identidad y autoestima.

Desarrollo evolutivo del pensamiento dentro de lo cual es importante la teoría de los Estadios Evolutivos de Piaget: Período Sensorio Motriz (de 0 a 2 años) en donde se obtiene conocimiento a partir de la interacción física con el entorno inmediato, Preoperacional (de 2 a 8 años), comienza a tener la capacidad para ponerse en el lugar de otros, actuar y jugar siguiendo roles ficticios, Operacional Concreto (de 8 a 11 años), empieza a usar la lógica para llegar a conclusiones y el estilo de pensamiento deja de ser tan egocéntrico y Operacional Formal (de los 11 años en adelante) en donde se comienza a utilizar la lógica para llegar a conclusiones abstractas.

Desarrollo evolutivo del Comportamiento Moral: De acuerdo a Kohlberg el desarrollo moral en los niños crece a la par del desarrollo cognitivo, y se relaciona con una capacidad que tiene el ser humano de alcanzar formas de comportamiento regidas por el respeto y la cooperación entre las personas y la vida en sociedad. Se pueden distinguir las etapas de a-moralidad o preconventional hasta los 9 años aproximadamente, la etapa de moralidad objetiva, heteronomía o moral convencional (9 a 14 años aprox.), la etapa de desarrollo moral subjetivo, de autonomía o post convencional (14 a 18 años y más).

Desarrollo Evolutivo del Comportamiento Afectivo y Sexual, dentro de lo cual es relevante mencionar la teoría del apego de Bowlby: quien aporta con la identificación de varias formas de apego: apego seguro, apego evitativo, ansioso o inseguro. Es tan trascendente la necesidad de apego para el desarrollo del niño/a principalmente en sus primeros años de vida que debido a que si no ha tenido la posibilidad de establecer un apego de calidad, sus comportamientos sociales podrán dañar gravemente sus capacidades para vincularse de manera positiva con los demás, así como también se verá afectada la posibilidad de obtener buenos resultados en sus procesos de aprendizaje. En cuanto al desarrollo evolutivo del comportamiento sexual es importante considerar los aportes constituidos por la teoría psicosexual de Freud, la cual expone que la sexualidad humana es el impulso que mueve el comportamiento de las personas, y es una energía que está presente desde sus primeras semanas de vida. Desde esta teoría se pueden identificar las siguientes etapas: Etapa oral, anal, fálica, de latencia y genital.

5.6 Contexto territorial del funcionamiento del Programa FAE PRO

La Región del Bío-Bío (VIII), se encuentra localizada en el límite sur de la zona central, limitando al norte con la Región del Maule, al sur con la Región de la Araucanía, al oeste con el Océano Pacífico y al este con la República Argentina. Según el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) la población de la región registrada es de 2.037.414 habitantes, siendo las comunas más pobladas de la región: Concepción, Los Ángeles, Chillán, Talcahuano, San Pedro de la Paz y Coronel, que en total representan el 49,6% de la población.

Su clima se caracteriza por la variación entre templado mediterráneo cálido y templado húmedo lluvioso, condiciones que permiten que la vegetación sea muy diferente y particular a las que se pueden encontrar en otras regiones.

Es una de las regiones más importantes del país (luego de Santiago), y está formada por las provincias de: Arauco, Bío-Bío, Concepción y Ñuble, que a su vez, se componen de una variedad de comunas.

El programa se encuentra ubicado específicamente en la comuna de Concepción, perteneciente a la provincia del mismo nombre (BCN, 2018). En esta provincia podemos encontrar una variedad de actividades económicas que comprenden desde la empresa siderúrgica a la alimentaria, pasando por la refinación de petróleo, petroquímica, pesquera, plantas de celulosa, aserraderos e industrias afines: textil, vidrio, metalmecánica, astilleros, cerámica, entre otros (Gobernación Provincia de Concepción, 2018).

La provincia de Concepción, está integrada por las siguientes doce comunas: Concepción, Coronel, Chiguayante, Florida, Hualpén, Hualqui, Lota, Penco, San Pedro de la Paz, Santa Juana, Talcahuano y Tomé. Si bien, la atención del grupo está destinada a la provincia de Concepción, el Fae Pro Adra Concepción 3, atiende específicamente a NNA provenientes de las comunas de: Coronel, Lota, Talcahuano, Concepción y Santa. Lo anterior, por acuerdo entre las Fae pertenecientes a Adra y los Tribunales de Familia de las comunas.

5.7 Contexto social del funcionamiento del Programa FAE PRO

Actividad productiva

De forma histórica la región del Bío-Bío y el Gran Concepción, se han visto afectados por tener niveles de desocupación por sobre el promedio nacional, debido a que los sectores productivos han tenido bajas de ocupación específicamente en el sector pesquero, por la disminución de las extracciones producto de las normas restrictivas para evitar la captura indiscriminada y a los cambios climáticos.

Pobreza

En cuanto al indicador de pobreza por ingresos, la región del Bío-Bío se encuentra en el tercero mayor del país, y fue superado solo por las regiones del Maule y la Araucanía.

En los hogares con jefatura femenina de la región, tanto el indicador de pobreza por ingresos como el multidimensional tendieron a aumentar con respecto al total de hogares en la región, especialmente el indicador por ingresos. Por otro lado, la mayoría de los hogares de la región se ubican en quintil I de ingreso autónomo.

Educación

Con respecto a la educación, la región tiene una tasa de analfabetismo mayor a la del país, la escolaridad promedio es menor, el porcentaje de la población mayor de 18 años que no completado estudios es más alto, y el porcentaje de mayores de 25 con estudios superiores resultó más bajo, por lo que el nivel educativo de la región en edad de trabajar es inferior a nivel país.

Nivel territorial	Tasa analfabetismo (%)	Años de escolaridad promedio mayores de 15 años	Población mayor de 18 años sin educación media completa (%)	Población mayor de 25 años con educación superior (%)
Región del Bío-Bío	4,4	10,6	43,2	21,8
Total país	3,1	11,0	38,9	25,7

Salud

La región tiene un total de 507 establecimientos de salud, de los cuales 402 pertenecen al Sistema Nacional de Servicios de Salud (SNSS) y 336 son de administración municipal. Y la cobertura de salud del sistema público, es mayor que la privada representando un 84,8%.

Seguridad ciudadana

La tasa anual de casos por delitos de mayor connotación social (DMCS) en la región es de 2.719,1, y el de casos policiales por delitos de violencia intrafamiliar, es de 638,6.¹

5.8 Contexto histórico de la intervención

En el país, el acogimiento familiar (antiguamente colocación familiar), comenzó a ser parte de la intervención estatal a partir del año 1980 del siglo XX, en donde comenzó a instaurarse un cambio lento pero importante, ya que se estaba considerando el ingreso de NNA a contextos familiares. Su base viene de los modelos de acogimiento familiar de Europa, y en Chile fue implementado a través de dos vías: instituciones de carácter religioso y mediante el sistema de salud. Posteriormente en la década de los 80, con la intervención estatal se creó el Sistema de Colocación Familiar, el cual fue incorporado en la atención de SENAME. Específicamente el 7 de junio del año 1982 por Decreto Supremo No 356, de 1980, se resolvió la aprobación de las “Normas básicas para la atención de menores en el Sistema de Colocación Familiar”. Con esta medida se buscaba evitar el ingreso de los NNA en centros residenciales. En este sistema la estadía era de largo tiempo llegando en la mayoría de los casos a darse el egreso cuando cumplían la mayoría de edad, por lo que la reunificación familiar no siempre fue el objetivo principal.

Años más tarde, se creó el Programa Familia de Acogida (11 de julio de 2005), promulgándose la Ley No 20.032 del Ministerio de Justicia, estableciéndose el Sistema de Atención a la Niñez y Adolescencia a través de una red de entidades colaboradoras que cuentan con acreditación de SENAME. Su objetivo estaba dirigido a proporcionar al NNA vulnerado en sus derechos un medio familiar donde residir mediante familias de acogida. Se destaca como una de las recientes expresiones en Chile para avanzar hacia alternativas a la institucionalización de NNA vulnerados en sus derechos.

Actualmente el programa cuenta con tres modalidades los FAS (Familia de Acogida Simple), FAE AADD (Familia de Acogida Especializada de Administración Directa) y los

¹ C/100 mil habitantes, año 2016.

FAE PRO, que son la modalidad más actual que cuenta con nuevos lineamientos (Zabala, 2015).

. 5.9 Contexto sujetos implicados en la praxis

5.9.1 Equipo de trabajo Fae Pro Adra Concepción 3

En la página 45 del documento “Orientaciones Técnicas del Programa” (2015), se definen los siguientes criterios de selección de personal:

- Se debe realizar un proceso de evaluación a los integrantes del equipo, que permita asegurar la idoneidad para el trabajo con NNA que han sido víctima de vulneración de derechos.
- El equipo deberá realizar su trabajo considerando los fines del proyecto, otorgando siempre un buen trato hacia los NNA y sus familias. Para esto, se deben evitar cambios de personal que puedan afectar el correcto avance del proceso correspondiente a cada plan de intervención individual.
- El equipo deberá realizar intervenciones que garanticen la protección de derechos de los participantes mientras se realice el proceso de acogimiento familiar y hasta que se realice el egreso definitivo con la familia.
- Las intervenciones deberán ser realizadas por duplas psicosociales (Trabajador Social y Psicólogo).

La proporción de duplas se detalla a continuación:

Recurso humano	Número y jornada laboral
Director(a)	Jornada completa
Trabajador(a) Social	Uno por cada 25 plazas, en jornada completa
Psicólogo(a)	Uno por cada 25 plazas, en jornada completa
Técnico Social	Uno por cada 50 plazas, en jornada completa
Secretaría Administrativa	Jornada completa
Contable	Jornada completa
Auxiliar	Jornada completa

Características y principales funciones de los integrantes del equipo:

Director(a)

Características del(la) Director(a) del proyecto

El profesional debe ser titulado de las ciencias sociales con experiencia en dirección y administración de recursos humanos y materiales, con trabajo en infancia vulnerada, experiencia en conocimientos en intervención familiar, ejercicio de liderazgo en la conducción del equipo y habilidades personales para el trabajo colaborativo con su equipo y otras instancias relacionadas con los fines del proyecto, como por ejemplo, la capacidad de comunicar ideas e instrucciones de manera clara, saber escuchar y considerar las opiniones. También, debe tener capacidad para planificar y orientar al equipo hacia el logro de resultados y para analizar, resolver y actuar ante situaciones complejas, crisis o conflictos.

Principales funciones del (la) Director(a) del proyecto

- Conducción de la ejecución del proyecto de acuerdo a lo establecido y suscrito con SENAME.
- Conocimiento y socialización al equipo de las orientaciones técnicas y administrativas establecidas por SENAME y por el respectivo Organismo Colaborador Acreditado.
- Resguardo de las condiciones técnicas, presupuestarias, legales y administrativas necesarias para una exitosa gestión del proyecto.
- Responsabilidad, coordinación y supervisión de la atención a los niños, niñas, adolescentes, familias de acogida y familias de egreso; como también del funcionamiento interno del proyecto.
- Representación del proyecto frente a Tribunales de Familia, otras instancias relacionadas con los fines del proyecto y con los que éste se vincula, y con el SENAME.
- Participación activa y conducción de los procesos de captación de familias de acogida externa.
- Supervisión de los procesos de evaluación de las familias de acogida extensas y externas, verificación de su idoneidad para el desempeño del rol.

Profesionales

Características de los(as) profesionales

Las instituciones deben disponer de profesionales para conducir procesos de intervención con los tres actores fundamentales del programa, esto es: los niños, las familias de acogida y las familias de egreso (progenitores, extensa o adoptiva).

En cuanto al perfil de los profesionales se estima necesario que tengan experiencia en el trabajo con niños(as), familias y redes, habilidades para desarrollar actividades formativas y socio-educativas dirigidas en particular a la primera infancia y sistemas familiares, capacidad para el trabajo en equipo, habilidad para la resolución de conflictos en situaciones de crisis y para la contención, habilidad para reconocer indicadores de riesgo y descompensación, de violencia intrafamiliar y para modelar, acompañar y supervisar dinámicas formativas y educativas que favorezcan el bienestar infantil de niños que han vivido situaciones de desprotección y requieren intervenciones compensatorias especializadas que restauren su proceso de desarrollo.

Principales funciones de los(as) profesionales

- Otorgar el apoyo técnico al funcionamiento del programa en el proceso de planificación, promoción, difusión, selección de acogedores y en los procesos de intervención a los niños/as, de las familias de origen y de las familias de acogida.
- Evaluación social, psicológica y de competencias parentales, según expertiz y competencia profesional.
- Formulación participativa del PII junto al NNA (de acuerdo a edad y características), la familia de acogida y adultos de la familia biológica con quienes sea posible trabajar.
- Atención directa a los niños/as del Programa a las familias de acogida y a las familias de origen y de egreso (las que pueden coincidir o no), según orientaciones técnicas y necesidades particulares del caso a caso, estableciendo el foco de la intervención de acuerdo a procesos formales de evaluación de los cuales se derivan los planes de intervención individual personificados.
- Coordinación de reuniones técnicas del equipo profesional, tanto en lo referido a atención psicosocial a los niños/as, intervención con las familias de acogida y de egreso, y coordinación con las redes locales existentes para la atención conjunta de casos.

- Intervención directa en terreno con familias de acogida, mediante visitas domiciliarias, tanto en consejerías, asesorías, modelaje para el reforzamiento de conductas protectoras y derivaciones cuando corresponda.
- Monitoreo de los procesos individuales señalados en el PII.
- Actualización permanente de un catastro de organismos e instituciones locales y extensas consideradas como parte de una red de apoyo.
- Coordinación con Tribunales de Familia.
- Registros de los casos a cargo en Senainfo.

Técnico Social o Educador(a) social

Características: Debe tener disposición para el trabajo colaborativo con el equipo de intervención, al cual deberá apoyar y realizar gestiones con las redes y servicios locales. Además, tiene que ser capaz de interactuar de manera apropiada con las familias que participan del Programa, así como también con los actores relevantes de las redes locales de salud y otras. Deben tener conocimientos y experiencia en intervención con infancia y familias vulnerables.

Funciones

- Participación activa en el proceso de intervención con los niños(as), familias u y redes, de acuerdo a las necesidades y requerimientos establecidos en los respectivos planes de intervención individual.
- Coordinación con actores de las redes locales, según necesidades, para concretar acciones incorporadas en dichos planes.
- Realizar los primeros acompañamientos a las familias de acogida y de egreso en las redes y servicios locales, para modelamiento y educación en la activación y uso de éstas, para que las familias puedan continuar haciéndolo de manera autónoma, según las necesidades que se les presenten.
- Mantención de información actualizada respecto de las acciones realizadas, en las carpetas de cada niño, niña y adolescente atendido.

Personal administrativo

Características de Secretaria administrativa contable: Motivación para desempeñar su actividad, capacidad de contacto interpersonal adecuado, sociabilidad y buenas relaciones

personales, capacidad para acatar normas o reglas y salud compatible con el cargo. Enseñanza media completa con experiencia y formación en labores de secretaría administrativa contable.

Principales funciones

- Conocimiento o inducción –por parte del programa- en el trabajo que éste debe realizar, y la población que atiende.

Características de Auxiliar: Motivación para desempeñar su actividad, capacidad de contacto interpersonal adecuado, sociabilidad y buenas relaciones personales, capacidad para acatar normas o reglas, salud compatible con el cargo. Enseñanza básica completa.

Principales funciones

- Labores de estafeta, de aseo de dependencias del proyecto y de apoyo a secretaría.

5.9.2 Descripción de los NNA y de las familias

De acuerdo con las orientaciones técnicas de los FAE PRO, el programa atiende a NNA entre los 0 y 17 años, 11 meses y 29 días, de la provincia de Concepción, víctimas de vulneración de derechos y que por dictamen del Tribunal deban ser separados de su familia de origen. Las causales de ingreso de un NNA al programa corresponden a graves vulneraciones de derechos, entre ellas, maltrato físico grave, maltrato psicológico, testigos de violencia intrafamiliar, abuso sexual, negligencia grave, abandono, explotación sexual o laboral. Normalmente el tribunal toma la decisión de separación cuando estas vulneraciones están siendo ejercidas por sus propios padres o adultos responsables o cuando estos no están en condiciones de garantizar la protección.

Complementariamente se considerará también como sujeto de atención las familias de origen de los NNA, las que pudiesen presentar problemáticas tales como: carencia de destrezas parentales para el cuidado y la crianza, negligencia severa en el desarrollo de sus roles parentales o marentales, presencia de adultos en la familia que ejerzan maltrato físico, emocional y/o violencia intrafamiliar, alteraciones psiquiátricas y/o psicológicas graves en los progenitores que los inhabiliten para el ejercicio de su rol, consumo problemático de drogas y/o alcohol que interfiera en la parentalidad, conflicto con la justicia, entre otros, además de las familias cuidadoras o acogedoras extensas y externas (Orientaciones técnicas Fae Pro SENAME, 2015).

Cabe mencionar que la mayoría de las familias en el programa son extensas, y el cuidado personal principalmente es asumido por las abuelas maternas, quienes en su mayoría no realizan una actividad económica y dependen de la pensión del Estado, o bien, de los ingresos de su cónyuge. Además, sus niveles de escolaridad en su mayoría están entre básica incompleta y media completa.

5.9.3 Características para ser familia de acogida

- La persona o familia deberá tener motivación y ofrecer un ambiente afectivo y familiar adecuado para el cuidado de un NNA.
- Deberá tener la capacidad para respetar la historia del NNA y la relación que pueda tener con su familia de origen, debiendo facilitar el contacto con sus padres siempre y cuando no haya una restricción del Tribunal de Familia.
- Interés y capacidad para relacionarse de manera adecuada con el NNA.
- Compromiso por facilitar la reunificación familiar.
- Habilidad para la crianza y capacidad de empatizar con las situaciones familiares difíciles.
- Ausencia de situaciones de violencia u otras problemáticas que dificulten admitir nuevos miembros en la familia.
- Salud física y psíquica compatible con labores propias del acogimiento familiar y rango de edad de los NNA.
- Condiciones materiales y funcionales de la vivienda para acoger nuevos miembros.
- Ingresos económicos estables que satisfagan las necesidades básicas del grupo.
- La familia o persona debe participar de capacitaciones en el programa.

CAPITULO II: METODOLOGÍA

6. Marco metodológico

6.1 Preguntas orientadoras

- ¿Qué enfoques y modelos guían el actuar de los profesionales del Programa?
- ¿Cuáles son y cómo se trabajan los niveles de intervención en el Programa?
- ¿Qué estrategias se utilizan y cómo se implementan?
- ¿Cuáles son las técnicas e instrumentos que se implementan y cómo se utilizan?
- ¿Cuáles son las debilidades y fortalezas del Programa desde el punto de vista metodológico, ético y estético?
- ¿Qué valores y sentimientos están presentes en la práctica interventiva del Programa?
- ¿A la hora de tomar decisiones que es lo que tiene mayor relevancia?

6.2 Objetivos de sistematización

6.2.1 Objetivo general de la sistematización

Reflexionar con los actores involucrados sobre los procesos éticos, estéticos y metodológicos desarrollados en el Programa Fae Pro Adra Concepción 3, durante marzo 2017 a marzo 2018.

6.2.2 Objetivos específicos

- Reflexionar sobre la coherencia entre lineamientos teóricos y práctica interventiva en el Programa Fae Pro Adra Concepción 3.
- Identificar y analizar los niveles de trabajo con los que se interviene en el Programa Fae Pro Adra Concepción 3.
- Explicar y analizar las estrategias metodológicas implementadas en el Programa Fae Adra Concepción 3.
- Identificar y valorar las fortalezas y debilidades de la metodología utilizada en el Programa Fae Pro Adra Concepción 3.

- Reflexionar sobre los valores y sentimientos presentes en la práctica interventiva del Programa Fae Pro Adra Concepción 3.

6.3 Ejes de reflexión

Ejes	Sub ejes
Metodología	<ul style="list-style-type: none"> - Enfoques y modelos de intervención. - Niveles de intervención. - Estrategias. - Técnicas e instrumentos. - Fortalezas y debilidades. - Bases técnicas y lineamientos del Programa.
Ética	<ul style="list-style-type: none"> - Código deontológico. - Bases técnicas y lineamientos del Programa. - Valores: personales, ideológicos, religiosos e institucional. - Lenguaje, prejuicios, categorizaciones y estereotipos.
Estética	<ul style="list-style-type: none"> - Sentimientos. - Emociones.

6.4 Actores participantes del proceso

Según Castañeda (2014), los colectivos participantes del proceso de sistematización se definen considerando a todas las personas que hayan tenido la oportunidad de participar en forma significativa en la experiencia práctica a sistematizar. De acuerdo a lo anterior es que para este proceso de sistematización se consideraron a los siguientes actores implicados en el Programa Fae Pro Adra Concepción 3:

Equipo técnico del Programa

- Directora
- Dos duplas psicosociales
- Técnico social
- Jefe técnico del área social
- Jefe técnico del área psicológica
- Estafeta
- Auxiliar

Entre este grupo, la Directora, una Trabajadora Social, la Jefe Técnico del área psicológica y la estafeta, se encuentran desempeñando funciones desde el inicio del Programa (Nov., 2016). El resto del equipo se ha incorporado desde el mes de agosto aproximadamente.

Personas usuarias participantes del Programa

Familia de origen

- Joven de 25 años, madre de dos niños (6 y 3 años, ambos ingresados al programa).

Familia de acogida extensa

- Abuela por línea materna de 50 años a cargo del cuidado personal de tres nietas (8, 4 y 2 años, todas ingresadas al programa el año 2017).
- Abuela por línea materna de 40 años a cargo del cuidado personal de dos nietos (6 y 3 años, ambos ingresados al programa el año 2017).
- Abuela por línea materna de 49 años a cargo del cuidado personal de dos nietos (4 y 3 años, el mayor ingresado al programa el año 2016).
- Tía política de 52 años a cargo del cuidado personal provisorio de una sobrina (2 años 11 meses).

NNA

- Niño de 12 años de la comuna de Hualpén al cuidado de familia de acogida externa.
- Niño de 4 años de la comuna de Talcahuano al cuidado de familia de acogida extensa.
- Niña de 8 años de la comuna de Coronel al cuidado de familia acogida extensa.

- Niña de 4 años de la comuna de Coronel al cuidado de familia de acogida extensa.
- Niño de 6 años de la comuna de Coronel al cuidado de familia de acogida extensa.
- Niño de 3 años de la comuna de Coronel al cuidado de familia de acogida extensa.

6.5 Enfoques, técnicas e instrumentos a utilizar

Los enfoques desde los cuales se observó la realidad, y se realizó y analizó la sistematización, son los siguientes:

Interpretativo/fenomenológico: Debido a que se centra en el estudio de los significados de las acciones de las personas implicadas en una realidad, conociendo y comprendiendo el porqué de ese contexto. También, porque tiene predominancia por la práctica comprendiendo que las realidades son dinámicas y diversas (Castillo, 2000).

Sociocrítico: Debido a que su objetivo es promover las transformaciones sociales, buscando respuestas a problemas específicos presentes en las comunidades, con la participación de los miembros que la componen. Su carácter auto reflexivo hace que sea indispensable de considerar en el método de sistematización (Alvarado y García, 2008).

Enfoque metodológico: Para llevar a cabo el trabajo de sistematización el enfoque utilizado fue el fenomenográfico:

La fenomenografía es un enfoque de investigación que tiene por objetivo identificar y describir las formas cualitativamente diferentes de como las personas experimentan (comprenden, perciben) fenómenos de su entorno. Las experiencias no son consideradas como entidades físicas o mentales, sino como una relación entre objeto y sujeto (Marton, 2000 citado en González, 2014).

El trabajo desde este enfoque es debido a que se quiere centrar el estudio en los significados de las acciones de las personas para conocer y comprender el porqué de la realidad que experimentan los sujetos en el Programa, y poder interpretarla, lo cual tiene una estrecha relación con el enfoque paradigmático fenomenológico/interpretativo desde el cual vamos a comprender esta realidad desde los significados que obtendremos de las personas implicadas en el proceso.

6.6 Técnicas e instrumentos utilizados

Diario de campo reflexivo: Los diarios son textos escritos en donde se van registrando los acontecimientos que vayan resultando significativos, los cuales van transcurriendo en el día a día de su experiencia (Albertín, 2007). En este caso se consideran los diarios de campo realizados por la alumna en práctica profesional durante marzo a noviembre de 2017. **Instrumento:** Diario de campo reflexivo (Anexo 1).

Dibujos: Los dibujos fueron realizados con niños de entre 4 y 7 años, en donde se les solicito que plasmaran en el papel lo que más les gustaba del programa o cualquier cosa otra cosa que ellos quisieran dibujar. De acuerdo con Marín (1988) “un dibujo es una manifestación del individuo, a través de la cual puede evidenciar su manera de pensar y comprender lo que le rodea, así como reflejar su propia personalidad, sentimientos e intereses” (p. 17). **Instrumento:** Grabadora y hojas blancas.

Entrevistas informal o libre: Es una conversación en las que las personas pueden expresarse libremente, ya que no se utiliza ninguna guía con preguntas pre elaboradas, solo una pauta del proceso a entrevistar. Se realizarán entrevistas individuales de tipo informal a los profesionales y familias de acogida del Programa. La entrevista con fines de sistematización supone una interacción verbal y no verbal entre el entrevistado y el entrevistador. Las preguntas, formulaciones, reformulaciones e interpretaciones que buscan construir la experiencia de quienes comparten sus impresiones de una vivencia (Castañeda, 2014). **Instrumento:** Grabadora.

FODA: Es una herramienta diseñada para realizar un análisis tanto interno (fortalezas y debilidades) como externo (oportunidades y amenazas). Puede ser aplicado a una empresa, mercado, una persona o cualquier situación en la que se necesite un análisis de estudio (Zambrano, 2007). **Instrumento:** Matriz FODA

Observación participante con fines de sistematización: En palabras de Castañeda (2014), es la observación activa de las dinámicas, rutinas, actividades y tareas ligadas a la experiencia, con pleno involucramiento en el curso de los acontecimientos. En esta modalidad, la persona que observa es considerada como integrante del equipo de trabajo. **Instrumento:** Diario de Campo: registro mediante la descripción densa (Geertz, 1983).

Registro reflexivo de actividades: Registro en donde se describe y se reflexiona sobre una actividad en la que se participó, la cual puede ser completada de forma individual o en conjunto con los demás involucrados en la actividad. Se debe tener en cuenta que el análisis con los demás involucrados implica obtener una mirada más amplificada de la situación. Los elementos que se identifican son: foco de la sistematización, fecha, lugar, dimensiones a la que tributa, colectivos implicados, técnicas utilizadas, objetivos, referentes conceptuales, entre otros. **Instrumento:** Ficha de registro (Anexo 2).

Cabe mencionar que en la aplicación de entrevistas y dibujos, solo se realizaron con participantes de la dupla psicosocial N° 1, debido a falta de tiempo y a la poca comunicación que se pudo tener con la dupla N° 2.

Plan de análisis de la información

Para analizar la información de los datos que se recuperan a través de la utilización de las técnicas descritas en el punto anterior y de otros medios necesarios a considerar, se realizó lo descrito por Castañeda (2014):

Primera fase: Recopilación de las bases técnicas y lineamientos del Programa, el código deontológico, protocolos, anexos metodológicos, técnicas que se aplican, y todo aquel documento o registro necesario para abarcar los ejes a sistematizar.

Segunda fase: Aplicación de técnicas con sus respectivos instrumentos con fines de sistematización, las cuales fueron ordenadas por orden cronológico de aplicación y transcritas para recuperar la información contenida en ellas. Luego se ubicaron los contenidos en categorías o áreas temáticas, para obtener una recolección de la información obtenida en cada técnica aplicada.

Tercera fase: Se identificaron los puntos de convergencia y de divergencia, expresados por las personas participantes, para poder identificar los matices en la experiencia. Luego, se subrayan las convergencias presentes según los testimonios de los involucrados, sin forzar posiciones únicas y sin anular las divergencias. Los aspectos que alcancen convergencia serán considerados validados plenamente por las personas participantes de la experiencia. Los aspectos que expresan divergencias aportarán los contrapuntos y las zonas de frontera o conflicto, respetando la diversidad de opiniones y puntos de vista expresados.

Cuarta fase: Para validar los datos obtenidos se realizará una triangulación, en donde la información será contractada por más de un referente.

- Triangulación de técnicas.
- Triangulación de fuentes.
- Triangulación teórico conceptual.

Para realizar el análisis de la información se considerarán las siguientes categorías o unidades, según la propuesta de Charmaz (2006):

- **Análisis abierto:** se trata de ir seleccionando términos generales que nos llamen la atención. Luego se puede realizar de línea a línea y de incidente a incidente. Esto nos sirve para identificar pronunciamientos explícitos e implícitos, separar el relato en partes significativas, hacer comparaciones e identificar grietas.
- **Análisis focalizado:** se construyen notas analíticas con lo identificado en el análisis abierto.
- **Análisis axial:** sirve para analizar las relaciones entre categorías y sub categorías y las conecta con las notas analíticas que ya tienes y otras nuevas, especifica el eje de reflexión y busca teoría que lo nutra y cohesionan los datos que tienes del proceso abierto construyendo reflexiones.

CAPITULO III: RESULTADOS

7. Descripción de los resultados

7.1 Reconstrucción de la práctica

De acuerdo a las técnicas aplicadas con actores involucrados en el proceso (equipo y participantes del Programa) y a los diarios de campo reflexivo emanados de la experiencia de práctica profesional, la cual fue realizada durante el primer y segundo semestre del año 2017, se describe a continuación cuales son los componentes metodológicos considerados por el Programa, y como se implementaron durante el periodo mencionado:

A. Componente difusión, captación, selección y capacitación de familias de acogida externa.

- Durante el primer semestre del año 2017, se realizó difusión a través de reuniones principalmente con personal de instituciones de salud y educación, las cuales eran responsabilidad de la Técnico Social en compañía de la dupla número 2. Lo anterior considerando que la dupla número 1 tenía a su cargo 25 plazas, y la dupla número 2, sólo 15.
- Luego tras la desvinculación de la Trabajadora Social de la dupla número 2, la Directora presentó una solicitud a representantes de ADRA, para que la Técnico Social ocupara el cargo que había quedado disponible. Al ser esta demanda aprobada, el Programa quedó sin los servicios de la Técnico Social, por lo que la carga de ese puesto fue asumida por ambas duplas, aún así, no pudieron realizar la tarea de difusión, captación y selección de familias por varios meses, debido a la carga laboral que ya tenían desempeñando las funciones correspondientes a sus cargos.
- Aproximadamente en octubre, la difusión del Programa fue asumida por la Jefe Técnico del área social, quien realizó exposiciones del Fae Pro a alumnos(as) de la Universidad Católica de la Santísima Concepción, no obstante, fue imposible contar con familias de acogida externa² en caso de que algún NNA la necesite ante una eventualidad.

B. Componente evaluación, capacitación y acompañamiento de familia de acogida extensa.

- Los instrumentos de evaluación comprometidos por el Programa considerando las orientaciones técnicas del mismo, son los siguientes: Escala de Evaluación Familiar de Carolina del Norte versión Servicios Generales/Reunificación (NCFAS

² En las orientaciones técnicas se menciona que se espera que cada proyecto cuente con dos o tres familias de acogida de urgencia capacitadas para ofrecer atención inmediata (en cualquier día y horario) a NNA que sean expuestos a una grave vulneración de derechos.

G+R), Inventario Potencial de Maltrato Físico Infantil (PMF), Pauta de Valoración de Idoneidad Familia de Acogida basada en los indicadores del Grupo de Investigación en Intervenciones Socioeducativas en la Infancia y Juventud de la Universidad de Barcelona (GRISIJ), Test de Zulliger, entrevista clínica, test proyectivos y gráficos. Estos instrumentos debían ser aplicados durante los tres primeros meses (tiempo que corresponde al proceso diagnóstico), no obstante, y debido principalmente a la alta rotación de personal y al incumplimiento de tareas de algunos profesionales, esto no fue posible, por lo que el diagnóstico se basó en la aplicación de entrevistas, genograma, ecomapa, monitoreo de redes y revisión de historial en la red de SENAME.

- Las evaluaciones con la aplicación de los instrumentos correspondientes, fueron aplicándose a medida que la Jefe Técnico iba revisando las carpetas y solicitando la incorporación de los informes que se deben completar con estos instrumentos (Informe Idoneidad), y también, cuando se tenía conocimiento de que la Supervisora de SENAME realizaría supervisión. Por otro lado, estas evaluaciones solo fueron aplicadas a la persona a cargo del cuidado personal permanente y no con todos los adultos del grupo familiar, como se indica en los lineamientos del Programa.
- Se trabajaron en forma individual temáticas de acuerdo al plan de intervención de cada familia y NNA durante todo el proceso de intervención, y se realizaron talleres grupales de acuerdo al Programa de Capacitación para Familias Acogedoras de la Junta de Castilla y León del año 2003.
- Los talleres fueron realizados solo para los casos que llevaban más de 4 meses aproximadamente en el Programa.
- Se realizaron encuadres con las familias de acogida, a fin de que tuvieran claridad de su función sobre todo en los casos en que existía prohibición de acercamiento de alguno de los padres, así tenían conocimiento de cómo actuar frente a situaciones complejas que pudieran ocurrir.
- En todos los casos se firmó el convenio de colaboración, en donde se indican las funciones de la familia de acogida, y el monto del apoyo económico entregado por el Programa.
- Se monitoreó la adaptabilidad de los NNA al entorno familiar de la familia de acogida, así como también, la recepción de prestaciones acordes a su etapa de desarrollo (generalmente salud y educación).
- En ninguno de los casos entre marzo a noviembre de 2017 se realizó un cuaderno o libro de registro de los hechos vividos por los NNA durante la permanencia en el Programa. En los lineamientos se refiere la relevancia de esta actividad para mirar el tiempo compartido y proyectar el tiempo futuro.

- Se realizaron planes de intervención para las familias y los NNA, acordes a las necesidades que se iban detectando.
- Durante todo el proceso de intervención se realizaron actividades de monitoreo a la familia de acogida, de origen y al NNA, a través de visitas domiciliarias, reportes de redes (salud y educación) y entrevistas en las dependencias del Programa.
- Cuando era posible, en las entrevistas se solicitaba la asistencia de la familia de acogida y de uno o ambos padres para poder visualizar las conductas que requieran intervención, y así poder trabajar en la generación de una relación de cooperación mutua que permitiera el bienestar de los NNA.
- También, se indagó en cada caso sobre la voluntad de la familia de acogida de asumir el cuidado personal permanente, en caso de no lograr avances significativos con el padre o la madre en el desarrollo de habilidades parentales.
- Tanto la familia de acogida como la de origen, fueron informadas de manera oportuna sobre los avances o estancamientos en el proceso, y también de las alternativas evaluadas de egreso para poder restituir su derecho de vivir en una familia de forma estable.
- En la mayoría de los casos egresados se trabajó de acuerdo a un PII de pre egreso, a fin de preparar al NNA y las familias para asumir los cambios.

C. Componente intervención psicosocial con los NNA

- En los meses en que el Programa estuvo con una de las duplas sin psicólogo(a), los casos asignados a esta, no contaron con el trabajo personalizado que se debía hacer con los NNA, por lo que la Trabajadora Social en varias oportunidades solicitó a las familias asistir sin ellos. Tras la llegada de un psicólogo se retomaron y se iniciaron actividades indispensables en la intervención.
- Para las sesiones en el programa, se contaba con una sala de intervención adaptada para a atención familiar y de los NNA, la cual contaba con sillones cómodos y principalmente juguetes para los niños y niñas.
- Los profesionales realizaron apoyo a las familias en el acceso a otras redes que se ubicaban en el entorno de residencia actual del NNA.
- Los planes de intervención en algunos casos no estaban actualizados y la mayoría no contaba con firma de de conocimiento de las familias ni de los NNA.
- Cuando el NNA presentaba algún diagnóstico en salud mental, se solicitaba asistencia al COSAM cercano al lugar de residencia para continuar tratamiento, ya

que desde el relato de los profesionales, en estos casos el programa solo debe diagnosticar y derivar.

- En algunos casos en que se realizó coordinación con otros Programas e instituciones, se realizaron reuniones con los profesionales a cargo de la intervención, a fin de poder coordinar los temas a tratar en los Planes de Intervención Individual.
- Los planes de intervención eran integrados, considerando lo individual, lo familiar y lo socio-comunitario.
- Se preparó a las familias y a los NNA para asumir la decisión de quien será responsable de asumir el cuidado personal permanente.
- Se monitoreó durante esta etapa a través de visitas, llamadas telefónicas y coordinación de redes, para observar la mantención de la protección de NNA.

D. Componente intervención psicosocial con familia de origen u otra con la que se pronostica la reinserción familiar definitiva

- En la primera visita domiciliaria del equipo a la familia de origen, se aclaró que el programa trabaja en función de lo que dictamine el Tribunal de Familia, y que su objetivo es poder proteger al NNA. Luego se hacía referencia a motivo de ingreso estableciendo un dialogo siempre de respeto y evitando actitudes moralizantes o juicios sobre la situación que provocó el ingreso a la red de SENAME.
- Se trabajó con los padres que pudieran asumir la responsabilidad que tenían en el maltrato hacía sus hijos y el compromiso de colaborar con las actividades ejecutadas por el programa.
- En cuanto a los instrumentos aplicados para evaluar competencias parentales, se utilizaron los indicados en evaluación de las familias de acogida.
- Las intervenciones fueron realizadas en las temáticas que originaron el ingreso al programa, por lo tanto se trabajó en los ámbitos que estaban deficientes en cuanto a los cuidados del NNA.
- En forma permanente se iban evaluando los avances y retrocesos en la intervención, a fin de poder solicitar en forma oportuna al Tribunal de Familia la toma de decisiones para garantizar el bienestar del NNA.
- A los padres que tienen consumo problemático de alcohol y drogas se les deriva al centro más cerca a su residencia para que inicien tratamiento de rehabilitación.

7.2 Resultados FODA

Esta actividad se efectuó entre los días 15 y 27 de noviembre de 2017, y los participantes fueron el equipo técnico del Programa Fae Adra Concepción 3:

- Jefe técnico del área social
- Jefe técnico del área psicológica
- Dupla psicosocial 1
- Dupla psicosocial 2
- Estafeta
- Encargada de aseo

La actividad tuvo que ser realizada en duplas y en forma individual, debido a la dificultad de reunir a todo el equipo de trabajo, y además, porque se decidió que era la mejor forma para que los participantes se sintieran en confianza de poder expresar lo que realmente pensaban, ya que al enterarse de la realización de esta actividad, la mayoría consultaba si lo manifestado por ellos iba a ser puesto en conocimiento de la Directora del Programa, debido a que de ser así, no se sentían seguros de exponer sus opiniones con respecto a las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del Programa.

De todo el equipo técnico sólo la Directora no participó de la actividad, a pesar de que se había comprometido en dos oportunidades a entregar el FODA individual, el cual debía ser realizado en el plazo de una semana como máximo. El último día que estuvo como Directora en el Programa (30 de noviembre), informó que al día siguiente enviaría por correo la técnica, pero esto nunca ocurrió. Otra situación que aconteció con la Directora, fue que cuando se le informó de que los demás integrantes del equipo técnico ya habían participado de la actividad, solicitó que se le enviaran esos resultados a su correo, refiriendo que los quería para subsanar ahora aquellas cosas que estaban mal y no esperar obtener esos resultados el próximo año, indicando también el hecho de esperar que esta solicitud no fuera comunicada al equipo. Ante esto, se le indicó que no era posible realizar la retroalimentación en este momento debido a indicaciones por la profesora encargada del proceso, y aún así insistió en su solicitud, pero esta no fue acogida.

En la tabla siguiente se indican los resultados de la técnica:

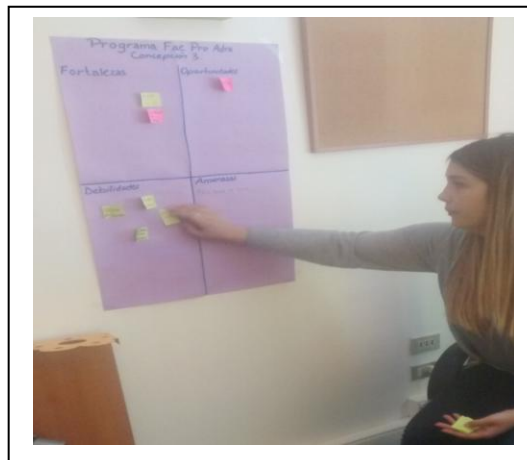
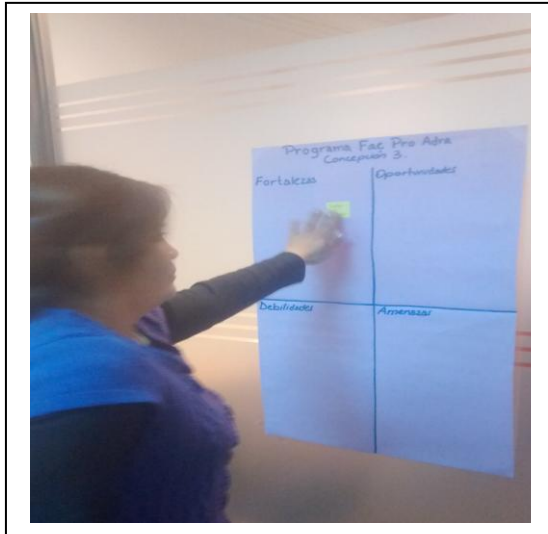
Fortalezas	Oportunidades
-Igualdad para todos	-Existencia de redes de apoyo comunitario
-Compromiso profesional para la atención	-Capacitaciones

<ul style="list-style-type: none"> -Comunicación directa entre trabajadores, supervisores y dirección -Autonomía en la distribución del tiempo de trabajo -Preocupación por procesos complejos o contingentes -Flexibilidad frente a solicitud de permisos -Respeto por tiempos de trabajo (colación, horario de salida) -Refuerzo frente a cumplimiento exitoso de tareas asignadas -Trabajo en diada complementa la visión del trabajo -Agradable clima laboral -Tener mirada externa (Jefe Técnico psicóloga y Trabajadora Social), que aportan a la intervención -Espacio agradable tranquilo de trabajo -Buena adherencia de las familias intervenidas -Buena práctica ética cristiana -Disposición a realizar espacios entre jefatura técnica, dirección y profesionales a resolver dudas, lograr acuerdos y considerar sugerencias -Apertura al cambio e iniciativa -Equipo con experiencia en trabajo con infancia -Cercanía y respeto por los usuarios atendidos -Tolerancia a la frustración 	<ul style="list-style-type: none"> -Experiencia en red de SENAME -Aprendizaje constante en temáticas relacionadas a idoneidad - Intervención en modalidad familia de acogida (no conocía esta modalidad) -Proyección laboral en el área -Ubicación central (Castellón 98, Concepción), lo que entrega mayor accesibilidad a las familias -Aparte del FAE 3, existen tres FAES más en la comuna, lo que permite mayor cobertura a nivel provincial -Disposición de red SENAME y Tribunal de Familia de Coronel para resolver dificultades técnicas -Institución con una visión y misión clara -Compromiso con la infancia a nivel nacional -Experiencia en trabajo con infancia en diversas modalidades -Acompañamiento técnico desde dirección nacional de ADRA -Estructuración de una metodología FAE PRO a nivel nacional -Programa con material y anexos
<p>Debilidades</p>	<p>Amenazas</p>

<ul style="list-style-type: none"> -Falta de empatía -Pocas actividades de autocuidado y no incluyen a todo el personal -Estrés profesional -Necesidad de unificación de criterios -Demasiado trabajo administrativo -Rotación frecuente de profesionales -Bajo salario para la cantidad de trabajo (casos) -Alta jornada laboral (muchas horas de trabajo) -Rotación de personal -Incorporación de profesionales sin experiencia en modalidad FAE PRO -Dificultad en la organización de los tiempos dada la alta exigencia administrativa y de intervención -Jefe técnico por jornada ½ tiempo impide apoyo continuo y constante -Falta unificar criterios técnicos y metodológicos -Retraso de envío de informes por procedimiento de revisión y plazo en devolución a duplas -Falta de procedimientos de inducción y acompañamiento sistemático o profesionales que ingresan 	<ul style="list-style-type: none"> -Falta familias de acogida -Periodo de licitación del Programa demasiado reducido -Sueldos bajos -Exposición a conductas agresivas por parte de las familias usuarias -Exposición a agresiones físicas y verbales durante la intervención -La no continuidad del Programa -La respuesta de Tribunales de Familia que podrían limitar o perjudicar la intervención -Ruido ambiental por la ubicación -Pocos espacios físicos orientados a intervención -Actualmente existe Se y Tribunal de Familia, pero es necesario realizar convenios a nivel social y comunitario para mejorar servicio (salud, alimentación, educación, CAJ, vivienda, etc.) -Baja subvención, lo que impide invertir en capacitaciones o requerimientos técnicos (test, material, etc.) -Falta difusión del modelo -Alta rotación de profesionales -Falta desarrollar espacios de autocuidado y de contención del equipo -Pocos espacios de capacitación -Falta inclusión de prácticas innovadoras -No realización de meta criterio del modelo, metodología y técnicas
--	--

-Rigidez frente a los cambios

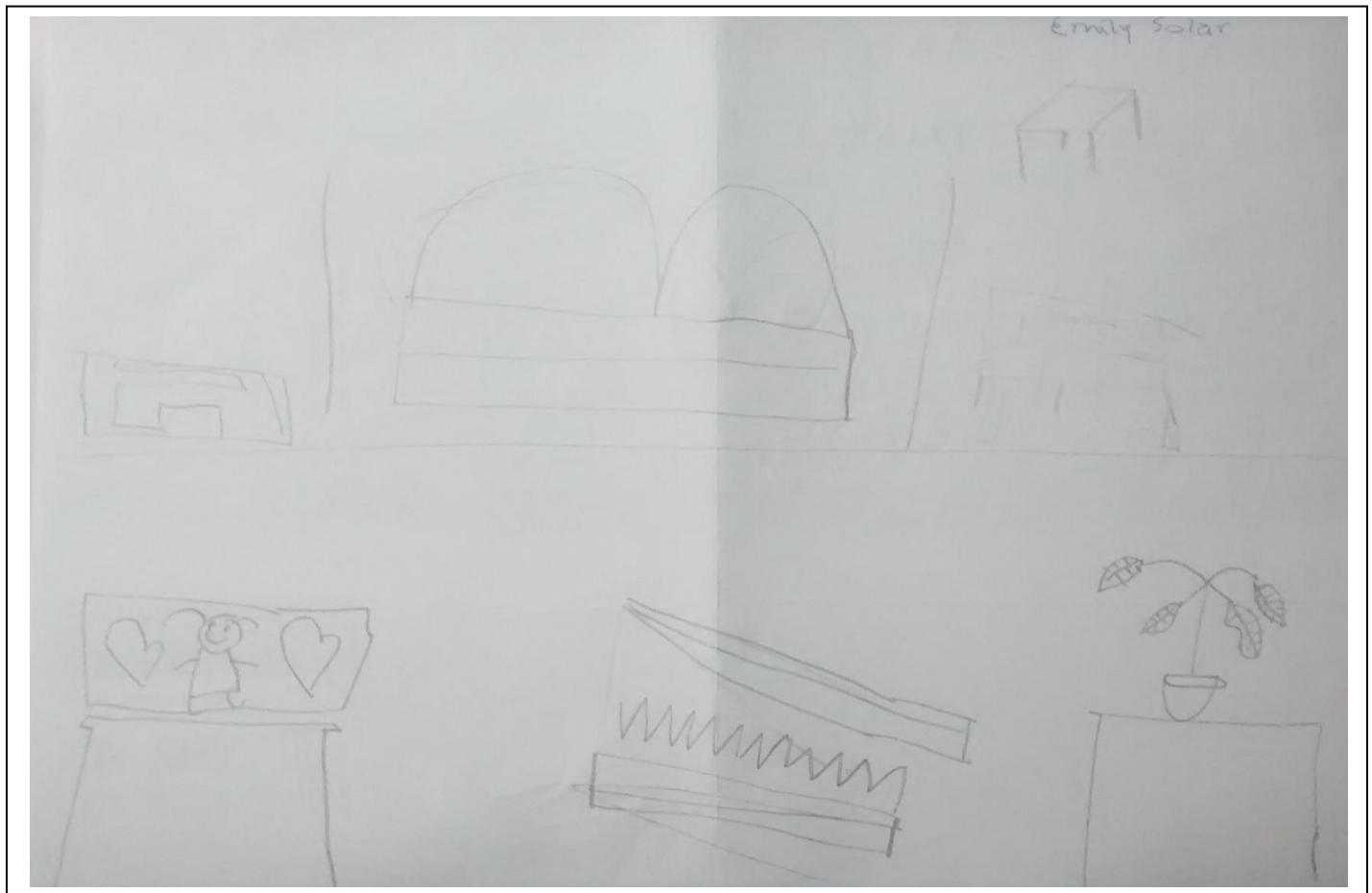
Fotos de la actividad:



7.3 Dibujos

Los niños y niñas que manifestaron interés por realizar un dibujo, indicaron que lo que más les gusta del programa es el mobiliario y los juguetes de la sala de atención, generalmente cuando asisten al programa indican que quieren permanecer ahí porque están las cosas que les gustan y que no tienen en el hogar que habitan. Algunos de ellos en más de una ocasión han referido “mi casa es fea y no tengo juguetes”.

Participante 1: Niña manifiesta preferencia por realizar dibujo y escribir lo que le gusta del Programa.

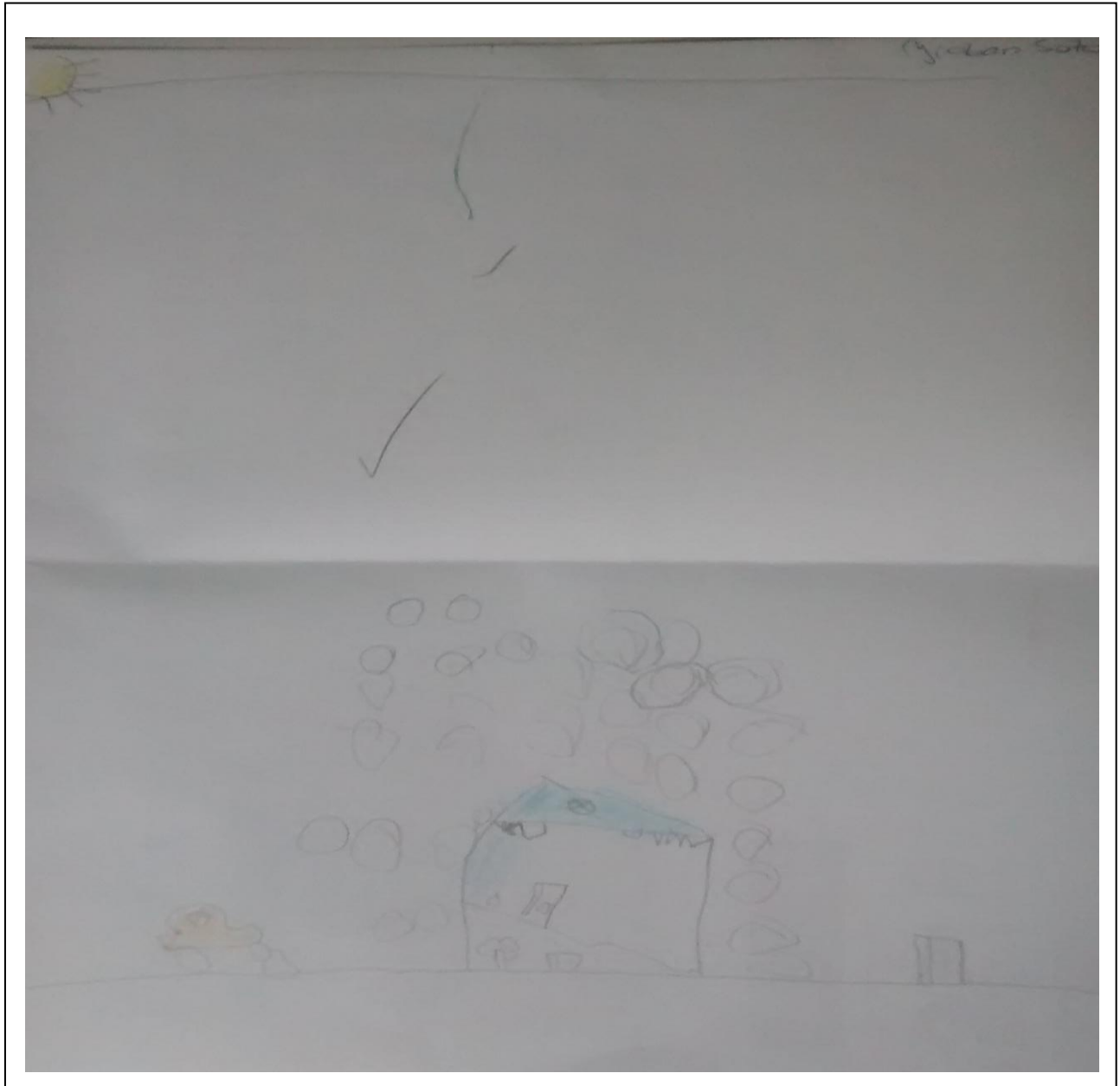


SI ME GUSTA Q INIR Y DIGUZAR Y
PINTAR Emily

LA SILLA X LA MESA Y LA PARE
Y LA PUERTA Y LA LUZ
Y LOS LAPIZ Y LA GOMA
MIA

“Me gusta la silla y la mesa y la pared y la puerta y la luz y los lápiz y la goma” (Niña, 4 años).

Participante 3: Niño relata que lo que le gusta del programa mientras realiza su dibujo.



“Me gusta venir porque hay artos juguetes para jugar con mi hermano y la casa es grande tía”. (Niño, 6 años).

7.4 Entrevistas

Frente a la rotación de personal, las participantes de la actividad refirieron en general haber sentido incomodidad y molestia cuando vivieron las consecuencias derivadas de esta situación como por ejemplo: el ser atendidas por nuevos profesionales, que las visitaran en sus casas personas con las que no tenían confianza, y especialmente el volver a recordar todo lo vivido al contar nuevamente el motivo de ingreso al programa.

“Me sentí como un poquito incomoda hoy día eee por el hecho de estar con otra persona porque yo ya me sentía más en confianza con usted, porque usted ya conocía todo el caso, todo lo todas las cosas de las situaciones de las niñas, de mí, de mi hija” (Cuidadora).

“Me atendieron bien, pero lo que a mi molesta es que me han cambiado tres veces los equipos... y me cambiaron de FAE también y todo eso ha pasado y he tenido que volver a informar varias veces otra vez lo que ha pasado contando todo de nuevo desde el inicio” (Cuidadora).

“Lo que me costó fue el cambio de profesionales, es que por ejemplo vi así como mucho apoyo hacía el papá de Lorenza en situaciones que yo sabía que no eran así...yo lo hablé con la Sra. Patricia, con el psicólogo pero todavía como que no encajo con él, porque hay situaciones en que yo por mi forma de pensar las veo distintas pero él es el profesional y si él dice que es así, así es” (Cuidadora).

En cuanto a la atención del programa concuerdan en que se sintieron apoyadas por los profesionales:

“En el programa me sentí apoyada tanto emocional como económicamente, porque igual el Programa a mí me ayudó arto así que no tengo nada que decir de eso, las niñas acá todas las profesionales bien con el hecho de las niñas llegar acá ya las niñas se sentían contentas” (Cuidadora).

“Me sentí desde un principio acogida por la Srta. Diana y la Srta. Francisca eee después los talleres y se fue dando algo bien especial como que siempre hubiera estado acá porque después echaba de menos los talleres” (Cuidadora).

“Programa me ha apoyado arto en el sentido de lo que ha pasado con los niños, me ha apoyado arto así que no tengo nada que decir” (Cuidadora).

También, hay participantes señalan sentir más cercanía con la Directora que con el Psicólogo y la Trabajadora Social actual:

“Con la Sra. Patricia es diferente porque con ella igual hay mas cercanía, pero con la Trabajadora Social y el Psicólogo no, pero bueno yo se que ellos están haciendo las cosas por la niña” (Cuidadora).

En cuanto a las dificultades, refieren que las dependencias del programa se encuentran muy alejadas del sector que habitan, por lo que tienen que destinar varias horas cuando deben asistir a intervención, además de solicitar permiso en sus trabajos y en los establecimientos educacionales de los NNA:

“Para mí de primera fue difícil ya cuando me dijeron que tenía que venir a Conce... yo dije cuando me tocó el primer viaje acá como lo voy a hacer porque con los dos niños” (Cuidadora).

“Eh bueno lo que siempre dije que era la dirección porque el lugar era muy alejado” (Cuidadora).

CAPITULO IV: ANÁLISIS

8. Análisis de los resultados

A continuación, se presentan las reflexiones realizadas desde una perspectiva crítica, pero procurando respetar las visiones particulares de los actores involucrados. Para ello se divide la presentación de los mismos en dos bloques según los ejes previstos del trabajo: metodológico y ético-estético, donde en cada uno de ellos se da cuenta de las fortalezas, dificultades y desafíos del programa Fae Adra Concepción 3.

8.1 Dimensión metodológica

8.1.1 Fortalezas:

Familias-NNA

- En general las familias y los NNA tienen una alta asistencia a las actividades del programa, lo que permite que se pueda realizar una intervención constante con ellos. También, esto se debe a que los participantes han generado lazos con los profesionales por lo que sienten mayor motivación por salir adelante.

Equipo

- En el equipo actual hay una disposición para realizar reuniones entre jefatura técnica, dirección y profesionales, a fin de poder resolver dudas, lograr acuerdos y considerar sugerencias que permitan ir mejorando el trabajo.
- El equipo cuenta con experiencia previa en intervención. Los profesionales del equipo han desempeñado funciones en la atención con familias y NNA por lo que tienen conocimiento en los aspectos a considerar para que la intervención genere resultados favorables para los participantes.
- Intervenciones en algunos casos utilizando técnicas, dinámicas participativas y medios audiovisuales, lo cual fue destacado por las familias y los NNA.

Programa

- El trabajo con dupla psicosocial permite una visión más amplia de la situación a intervenir, ya que se consideran tanto los aspectos internos como sociales que influyen en la persona. Al considerar estos aspectos se trata de comprender la situación actual de la persona y de realizar un trabajo que posibilite
- Avances significativos en cuanto a la orientación que ahora tiene SENAME de trabajar para restituir el derecho del NNA a vivir en familia. El programa familias de acogida hoy en día es la opción alternativa y preferencial que busca que puedan

contar con un contexto protector y afectivo y evitar que los NNA pasen por un centro residencial.

8.1.2 Dificultades:

Dificultades para la sistematización

- En sistematizaciones internacionales los actores involucrados (equipo) destacan la importancia de sistematizar la experiencia y aportan aspectos que consideran relevantes incluir en la sistematización, lo cual podría incidir en una mayor disposición para participar de las actividades concernientes a la aplicación de instrumentos a través de los cuales se registrará la información que posteriormente será analizada. Lo anteriormente mencionado, no se dio con el equipo de trabajo del año pasado, ya que su visión de la sistematización en forma general; es la de un proceso engorroso, que no se compara a una investigación que es un método más fácil debido a que es conocido y validado, que la sistematización es un método muy nuevo y que no cuenta con mucho respaldo a favor, y además, que es un método del cual según sus puntos de vista no ven muchos beneficios en su aplicabilidad.
- Es importante destacar que en cuanto a los hallazgos expuestos en el informe (2012, p. 83), no se aprecia una reflexión crítica de la información obtenida, sino que más bien parece una exposición de los testimonios obtenidos de los participantes de la investigación participativa. De igual forma sucede con las conclusiones del mismo, en donde las recomendaciones son muy acotadas considerando el volumen de información obtenida. Revisando sistematizaciones en otras temáticas igual se pudo apreciar una situación similar, por lo que si se considerara estos informes para conocer cómo se realiza una sistematización, sería muy difícil poder identificar sus verdaderos aportes al quehacer profesional, por lo que se podría considerar como una de las posibles causas de la atribución de un concepto negativo del método, se deba a la falta de informes que den cuenta de una verdadera reflexión crítica de los resultados obtenidos, que permita plasmar en los lectores la necesidad y la importancia de su aplicabilidad, considerando lo fácil que es caer en intervenciones mecanizadas cuando no hay preocupación por los resultados que pueda estar generando el propio actuar.
- Los instrumentos de evaluación comprometidos por el Programa considerando las orientaciones técnicas del mismo, no fueron aplicados durante los tres primeros meses (tiempo que corresponde al proceso diagnóstico) por lo que el diagnóstico se basó en la aplicación de entrevistas, genogramas y ecomapas, y revisión de historial en la red SENAME. Lo anterior es muy grave, ya que puede tener consecuencias como que el NNA pueda volver a ser víctima de vulneración, y además, no se está realizando un trabajo de calidad.

- En las orientaciones técnicas del programa se indica que durante los primeros meses cuando las familias son extensas, hay una tendencia de los equipos a realizar menos exigencias y visitas domiciliarias. Esta situación genera conflictos entre la población participante, sobre todo cuando ocurren situaciones de las cuales no se estaban percatando debido al escaso acompañamiento en una etapa en donde surgen muchas dudas y preocupaciones por la nueva situación a la que se ven enfrentados cuando deben ser ingresados por dictamen del Tribunal de Familia a un programa de SENAME. Es justamente una de las etapas en donde necesitan más acompañamiento mientras van logrando autonomía.

- En las orientaciones técnicas se indica que las familias y los NNA (de acuerdo a su capacidad y no a la edad), deben participar en la toma de decisiones en cuanto al qué y cómo se trabajará durante cada etapa del proceso de intervención. No obstante la alta rotación del personal ha ido retrasando los registros, por lo que tampoco se ha puesto en conocimiento de las familias y los NNA. Este problema ha dado lugar por un lado, a una pérdida de control de lo que se realiza y el seguimiento de las estrategias proyectadas y por otro, la imposibilidad de contar con la familia para participar en los procesos, imposibilitando la integración del Enfoque de Derechos en este proceso.

- La dispersión territorial de los casos atendidos por el programa obstaculiza el trabajo comunitario de los equipos y la destinación de tiempo excesivo a desplazamiento en un territorio demasiado extenso.

- En cuanto a los componentes metodológicos del programa, no garantizan la restitución de derechos, sin la posibilidad de que el NNA sea expuesto incluso antes de ingresar al programa a ser nuevamente víctima de vulneración de derechos con la familia que asume su cuidado sobre todo cuando es de familia extensa. Estos componentes son una guía clara del trabajo a realizar que favorecen el proceso de acogimiento siempre y cuando puedan ser llevadas a la práctica de la forma en que se describen, en cambio cuando esto no sucede el trabajo queda reducido a lo administrativo y el proceso se ve interrumpido generando retrasos en el proceso de intervención volviéndose inoportuno a la etapa del proceso en la que se puede encontrar el caso.

- Los elementos teóricos como los enfoques y modelos tienen un aterrizaje en la práctica orientado al cumplimiento de indicadores.

Programa

- En cuanto al procedimiento metodológico, se puede apreciar que en todo el apartado hay muchas semejanzas al programa implementado en nuestro país, encontrándose como principal diferencia una mayor inversión en términos de difusión para captar familias de acogida: reportajes, entrevistas en Programa de TV, radios, afiches en la vía pública en grandes tiendas de retail, etc., lo cual no es un detalle menor considerando que los programas de Familia de Acogida en Chile,

al menos por lo que se conoce en la VIII región del Bío-Bío, casi no cuentan con familias de acogida externa que estén dispuestas a recibir a un NNA vulnerado en sus derechos, por otra parte, cuentan con muy pocas opciones de difusión, por lo que aún hay mucho desconocimiento frente al tema, y considerando que es la alternativa que se quiere fortalecer, se está haciendo muy poco por motivar a las personas para que decidan formar parte de estos programas.

- A través de las coordinaciones de salud quedó en evidencia lo deficiente que es el apoyo que brinda el sistema público para tratar las problemáticas de consumo de alcohol y drogas, a través del PROSAM (Programa de Salud Mental), servicio al que se deben integrar en un comienzo la mayoría de los padres que presentan esta problemática por orden del Tribuna de Familia, a fin de que puedan recibir tratamiento que permita la re-vinculación con sus hijos. Por lo que el apoyo que brinda el Estado a las familias no es suficiente y limita el trabajo desde el Enfoque de Derechos.

- En cuanto a la vinculación con redes, específicamente en el área educacional, la falta de personal no ha permitido coordinar con anticipación las reuniones con las duplas psicosociales para que pudieran reunir los antecedentes del NNA. Ello produce acciones sin planificar e imprevistas para todos (incluidas las familias), en aras de cumplir con la exigencia institucional, pero no con los procesos propios de intervención limitando la obtención de información como el trabajo intersectorial y el trabajo con los centros educativos.

8.1.3 Desafíos:

Familias-NNA

- Adaptarse a la nueva situación que están enfrentando y a lo que significa asumir el cuidado de un NNA.
- Colaborar con los profesionales del equipo en la participación en los procedimientos metodológicos del programa.

Equipo

- Es importante considerar en el proceso de intervención a todas las personas mayores de 18 años que componen la familia de acogida, ya que así se indica en las orientaciones técnicas del programa, y además es indispensable contar con la evaluación del grupo familiar para evitar exponer al NNA a nuevas situaciones de vulneración de derecho. Se destaca lo anterior, debido a que durante el año pasado se apreció que durante todo el proceso solo se realizaba intervención con la persona que asumía el cuidado personal provisorio.

- La red de atención especializada en salud mental es insuficiente y poca efectiva para atender a los NNA y a las familias que presenten algún diagnóstico en salud mental, por lo que es indispensable ver la posibilidad de que el programa pueda contar con los profesionales especializados, o que los profesionales las puedan complementar de manera más efectiva durante el proceso interventivo.

- Es ideal que los profesionales puedan tener disposición hacia los procesos en donde se pretenda recuperar conocimientos desde la práctica, ya que esto permitirá ir mejorando los procesos continuamente. Lo anterior considerando también, que hay alumnas de la Universidad realizando practica en el programa que se podrían ver interesadas en realizar un proceso similar, por lo que son instancias que se deben aprovechar.

Programa

- Es necesario que lo teórico vinculado al programa esté igual de definido que lo técnico, ya que solo se hace referencia a lo que significa trabajar desde ciertos enfoques y modelos pero no del cómo se deben llevar a la práctica. Esto puede generar confusión, diferentes formas de implementación de un programa a otro por lo que es indispensable que los conceptos teóricos puedan ser definidos también desde la práctica.

- Aumentar la subvención del programa permitiría que se pudiera realizar más actividades de capacitación para los profesionales a fin de que cuenten con los conocimientos necesarios para aplicar las técnicas que se especifican en las orientaciones técnicas así como también de nuevas formas de intervenir con las familias y los NNA.

8.2 Dimensión Ética Emocional

8.2.1 Fortalezas:

Familias-NNA

- Las familias de acogida en general, tiene una muy buena adherencia al programa, lo cual se debe principalmente a la motivación por cumplir con lo exigido por los profesionales para que los NNA puedan continuar bajo su cuidado de forma permanente y no exista la posibilidad de que sean ingresados a residencia. Esto permite la posibilidad de desarrollar un trabajo continuo con los participantes, en el que se vayan detectando tanto las falencias como las capacidades que le permitan a la familia brindar el cuidado y protección que el NNA necesite. De acuerdo con Gómez (2013) la motivación es un estado interno, el cual mueve a la persona a realizar ciertas acciones que le permitan lograr metas o fines propuestas. Es un proceso que pasa por varias fases, es dinámico y que tiene altibajos. Teniendo en cuenta lo anterior, es que muy importante mantener una interacción constante con los participantes, a fin de que los flujos de motivación se mantengan altos para que fortalezcan las habilidades parentales (Barudy y Dantagnan, 2005), hacia los NNA que tienen bajo su cargo, especialmente en los momento esperables de crisis y desmotivación.

- De acuerdo con las técnicas aplicadas (entrevistas y observación participante), se pudo evidenciar que los participantes se sienten favorecidos con el programa ya que pueden sentirse más útiles desempeñando la función de familia acogedora en donde deben realizar actividades con los NNA como, apoyarlos con las tareas, atención en salud, actividades recreativas, etc.

- El trabajo entre el Estado y la sociedad civil es una muy buena estrategia para mejorar progresivamente la atención a los NNA vulnerados en sus derechos. Con el programa familia de acogida se evita que los NNA pasen por el sistema de residencia y puedan restituir su derecho a vivir en familia. También, en comparación a las residencias el costo social y económico es menor. Y hoy en día que es tan cuestionado el funcionamiento específicamente de las residencias, es ideal poner énfasis en medidas que hagan participe a la sociedad civil como titulares de responsabilidades en cuanto a los derechos de los NNA.

Equipo

- Hay flexibilidad frente a solicitud de permisos por alguna situación en particular, sobre todo cuando son actividades de capacitación vinculadas a la temática del programa.
- Hay profesionales que destacan el reconocimiento frente a cumplimiento exitoso de tareas asignadas. Lo cual refuerza en ellos la motivación por desempeñar las

acciones en el tiempo requerido.

- Se destaca la comunicación asertiva existente entre todos los integrantes del equipo actual. La comunicación asertiva se entiende como la forma de comunicarse basada en el respeto tanto hacia ti mismo como hacia los demás, lo que implica que puedes expresar aquello que consideras justo para ti de manera clara, honesta y con respeto, incluyendo la habilidad de decir “No” y de poner límites teniendo en cuenta tus pensamientos, valores, sentimientos y derechos (Roca, 2014). Esto es muy beneficioso para el equipo, ya que hay una relación de cercanía y confianza más significativa, que puede tener beneficios en los integrantes como: el bienestar emocional, resolución de conflictos de forma óptima, una mejor adaptación, entre otros.

Programa

- El espacio de trabajo es agradable y tranquilo, además tiene mejor acceso que la ubicación anterior, en donde algunos de los participantes debía tomar hasta dos buses para llegar programa.

8.2.2 Dificultades:

Familias-NNA

- La rotación de profesionales en el equipo del programa, genera sobreintervención y revictimización en los participantes, lo que a su vez desencadena en ellos(as) la manifestación de emociones, tales como: molestia, cansancio y aburrimiento del proceso interventivo.
- Las familias valoran mucho los vínculos afectivos con los profesionales y destacan la generación de lazos que se dieron con algunos de ellos, no obstante, las circunstancias que rodearon el trabajo durante el año 2017, fue una relación basada en lo técnico. Esto podría interferir en la disposición para participar en las actividades de intervención.

Equipo

- La presión de SENAME por el cumplimiento de indicadores cuantitativos, la alta exigencia administrativa y de intervención, provoca estrés en los profesionales y mecanicismo de la implementación metodológica. Durante el año pasado ocurrieron varias situaciones que generaron estrés en los profesionales, como la supervisión de SENAME, y que el cargo de dirección era ejercido el año pasado desde la jefatura y no desde el liderazgo. Como refiere Soberanes y de la Fuente (2003) El trato que el jefe o líder tenga con su equipo de trabajo, la relación que se genere con el resto del personal, el lugar y ambiente donde se desenvuelve, son todos factores que conforman el clima organizacional, lo cual puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen rendimiento de los trabajadores. El año pasado no

había ambiente de confianza entre el equipo y todo esto generó consecuencias negativas para ellos que repercutieron en los participantes.

- Con respecto a los elementos éticos, debemos señalar algunas dificultades importantes. Durante el año 2017 se realizaron diversas vulneraciones de derecho durante la gestión y funcionamiento del programa:
- Intentos de conseguir información privilegiada por parte de la dirección.
- Manipulación u ocultamiento de información para favorecer egresos exitosos.
- Limitaciones a los procesos de autocritica proporcionada por la sistematización.
- Comentarios despectivos en contra de una profesional.

Por todo lo anterior, es que queda en evidencia que existía una resistencia de los profesionales a reflexionar sobre cómo se estaba realizando su trabajo y a que este tipo de información fuera puesta en conocimiento de profesionales de SENAME, ya que podría tener alguna repercusión al funcionamiento del programa o hacia ellos mismos. Por otro lado, todo lo mencionado anteriormente, va en contra del código de ética profesional de los Trabajadores Sociales, en donde se expresa que los informes se deben ajustar a la más estricta veracidad y que tiene como obligación suprema el servicio hacia los demás por lo cual debe primar sobre cualquier otro interés o ideología particular.

Programa

- En las orientaciones técnicas del programa se aprecia que todas las experiencias previas de vulneración están centradas en las familias y sus características, y no se consideran los elementos del Plan Nacional, en el cual se indica que el problema viene asociado a la desigualdad y aspectos culturales, por lo que es necesario cambiar esta idea tan reduccionista de la situación y orientar el trabajo con una visión de las potencialidades de la persona.

8.2.3 Desafíos:

Familias-NNA

- Adaptarse a la personalidad de los nuevos profesionales.
- Que las familias reconozcan las vulneraciones de derechos y que, además, sean conscientes de como la forma en la que educan, forman y cuidan a los NNA, impacta en sus vidas. Lo anterior teniendo en cuenta sobre todo que la violencia aún es parte de la cotidianidad de muchos hogares chilenos, en donde hay una tendencia a naturalizar el maltrato físico hacia los NNA para disciplinarlos.

Equipo

- Ser empáticos ante el retraso de los participantes a la sesión programada. Los

participantes deben solicitar permiso en sus trabajos, viven en sectores alejados o bien les puede ocurrir alguna situación inesperada, por lo que hay que ser comprensivos con ellos sobre todo si tenemos conocimiento de su realidad. En muchas situaciones durante el año pasado cuando los participantes llegaban atrasados por algún motivo ya que esto solo genera que haya una disposición diferente a participar de la actividad.

- Adquirir un compromiso con los participantes procurando siempre que la intervención sea de calidad y no de cantidad. De acuerdo con Barriga (como se citó en Barranco, 2004) "La incorporación de la calidad es una exigencia ética para los sistemas de bienestar social (...) la finalidad perseguida no debe ser la mejora de la calidad de los servicios sino la mejora de la calidad de vida de las personas". Si bien hasta el momento SENAME está exigiendo cumplimiento de indicadores cuantitativos, siempre se puede hacer más, si bien los profesionales deben cumplir con su trabajo, deberán hacer todo lo posible por no dejar de lado el respeto a los principios propios de su profesión. En el caso de los Trabajadores Sociales, en el código de ética, artículo N° 8, se menciona el compromiso que debe asumir con la calidad y oportunidad de los servicios que presta a la población, lo cual debe primar sobre cualquier otro interés.

Programa

- Tratar de realizar las acciones necesarias para que situaciones como la rotación de personal no tenga repercusiones en la calidad del servicio entregado a los participantes y evitar todas las deficiencias ocurridas durante el año pasado.

CAPITULO V: APRENDIZAJES Y PROPUESTAS

9. Aprendizajes

Dimensión metodológica

- El programa debería tener carácter adoptivo en los casos en que entre los integrantes de la familia de acogida y de origen, no cuenten con las competencias para asumir su cuidado, ya que según las orientaciones técnicas esto solo es posible en los casos en que la mejor alternativa de inserción familiar estable pudiera ser la familia de acogida externa al no contar con posibilidad de encontrar familia adoptiva interesada en el NNA. Lo anterior, debido a las consecuencias que puede tener el que quede expuesto a vivir una nueva separación de las personas significativas para él.
- Los FAE hoy en día son una medida alternativa y preferencial al sistema residencial, ya que los NNA tienen la posibilidad de desarrollarse en un ambiente de cuidado y protección que permita su pleno desarrollo. Por lo tanto se debería hacer una mayor inversión que permita que cada vez NNA tengan la posibilidad de salir de una residencia o bien de nunca pasar por una de ellas. Al respecto Cardona (como se citó en Roa, 2018) refiere que idealmente ningún NNA debería estar en residencia, ya que es ideal que vivan en familia, ya sea con la de origen, pero cuando no es posible con la extensa, si tampoco esto es posible con la externa, siempre siguiendo ese orden. Es verdad que para la atención especializada en casos de mayor gravedad es necesario la existencia de algún centro pequeño con especialistas que en el menor tiempo posible puedan atenderlos, para que luego se encuentren en condiciones de retornar a sus familias. Todo lo que no sea un entorno familiar es una violación del derecho del NNA al desarrollo holístico, por lo tanto no hay motivo para que las residencias continúen existiendo. Por lo tanto queda en evidencia que solo la existencia de estos centros, ya es una vulneración de derechos y que hay que avanzar para crear todas las condiciones necesarias para apoyar a las familias.

Dimensión ética-estética

- El autoconocimiento de vulneraciones a la ética profesional, así como al trabajo ético mal realizado, predispone al equipo y sus gestores en una resistencia a la realización de un proceso de reflexión y análisis. Esto nos lleva a considerar que precisamente los programas e intervenciones que mas requieren ser revisados y reflexionados en aras de un trabajo metodológico, ético y epistemológicamente atinente, son precisamente los que generan mayor resistencia a los procesos de sistematización y reflexión.
- Ser un profesional ético y responsable es trascendental en nuestra profesión, ya que por ejemplo si la información que se está entregando sobre un caso es contrapuesta

a la realidad, se estaría vulnerando el derecho de la(s) persona(s) involucrada(s), por lo que expresar un juicio profesional libre de conflictos de intereses e imparcial es ideal en nuestro trabajo.

- El programa no cumple con su objetivo general de “garantizar la protección de derechos de los NNA”, ya que como quedo en evidencia en los análisis hay varias situaciones que posibilitan que quede expuesto a que se vulneren sus derechos nuevamente.

Política pública

- Tras la recuperación de toda la información relacionada con el programa queda de manifiesto la falta de una política integral de protección de derechos que sea transversal a todos los ministerios, que permita que el NNA pueda tener acceso a todos los servicios necesarios para su pleno desarrollo.
- Los avances en legislación han permitido con los años tener avances significativos en la implementación de medidas en forma obligatoria que permitan brindar protección a los NNA que han sido vulnerados en sus derechos. Específicamente para los programas de SENAME significa contar con la orientación que guía el actuar profesional y contar con instituciones que puedan brindar apoyo especializado en atención familiar.
- En el país hay una tendencia a naturalizar e invisibilizar las interacciones violentas y vulneradora de derechos, por lo que es ideal que no solo se trabaje esta temática con los NNA y familias ingresadas a SENAME, sino que el buen trato hacia la niñez y adolescencia sea extendido a toda la población, a fin de fortalecer una cultura de respeto de los derechos del niño.
- La responsabilidad de proteger los derechos del niño no es solo de la institución SENAME, sino del Estado chileno, quien no ha realizado las acciones necesarias para mejorar las desigualdades existentes en nuestra sociedad, la cual afecta mayormente a NNA. La distribución de los ingresos alcanza niveles de desigualdad tan grandes que afectan en el acceso a la educación, a la salud y la mayoría de bienes y servicios necesarios en la vida cotidiana, por lo tanto se ve limitado su pleno desarrollo.
- Las propuestas institucionales están enfocadas a trabajar y destinar recursos a los NNA que han sido vulnerados en sus derechos, pero no se trabaja en la prevención de estos.

Generales

- La sistematización es un método indispensable de aplicar en todos los trabajos, pero específicamente en los que hay una relación directa con las personas, ya que el intervenir en realidad social es algo muy complejo que requiere de la integración de conocimientos continuamente y de la revisión reflexiva y crítica de la forma en que estamos implementando las acciones. En lo personal, es un método que sin duda volvería a utilizar y a recomendar, ya que me sirvió para tener una mayor comprensión de lo que estaba pasando en esta institución tan cuestionada actualmente. No cabe duda que es de gran importancia poder documentar y publicar las experiencias prácticas que se desarrollan en los lugares en donde nos encontremos realizando alguna labor ya sea una actividad económica o de forma voluntaria, ya que así podemos compartir los conocimientos extraídos de este proceso, permitir que los demás puedan tener conocimiento del cómo se está implementado tanto la sistematización como la temática sistematizada y que puedan tener conocimiento de las lecciones generadas del proceso de sistematización e idealmente, que puedan surgir nuevas iniciativas.
- La sistematización es un método que resulta mucho más amigable cuando se da la posibilidad de que más implicados en esta experiencia puedan realizar en conjunto cada parte del escrito y sobre todo puedan aportar a la re construcción de la práctica, los análisis, aprendizajes y propuestas, ya que en el trabajo en conjunto pueden surgir muchas más ideas sobre todo cuando las personas involucradas tienen más años de experiencia en el área que la persona a cargo de la sistematización.

10. Propuestas para el programa Fae Pro Adra Concepción 3

Considerando los antecedentes reunidos y su posterior análisis, se rescataron las siguientes propuestas de mejora para el programa:

- Es importante que los integrantes del equipo puedan aunar criterios, es decir, que puedan ir definiendo que se entenderá por cada concepto, modelo, técnica, etc. enmarcadas en su quehacer profesional y la forma en que son llevadas a la práctica, ya que esto permitirá facilitar su trabajo y a la vez que puedan ir visualizando formas de mejorarlo y no caigan en el mecanicismo.
- De acuerdo a lo que se pudo evidenciar, lo que tuvo mayores consecuencias negativas en la implementación del programa durante el año 2017, fue la alta rotación de profesionales, por lo que se considera relevante generar un protocolo de actuación ante estos casos, que considere quienes asumirán las funciones del profesional que ya no está, mientras se realizan las gestiones necesarias para una nueva incorporación.
- Durante las entrevistas quedó en evidencia la valorización positiva que tienen los participantes de esta actividad, la cual refieren les sirvió para comprender la realidad que están viviendo, y poder interactuar con otras personas en su misma situación sintiéndose apoyadas y con esperanzas de que se puede salir adelante. Por lo anterior y además, porque las orientaciones técnicas así lo indican, se debería buscar una forma de poder realizar la capacitación común a todas las familias, basada en el Programa de Capacitación para Familias Acogedoras de la Junta de Castilla y León, 2003, ya que durante el año pasado hubieron familias que egresaron y también que llevaban varios meses en el programa, que no pudieron acceder a esta actividad porque no fueron consideradas.
- Instruir a los participantes desde un comienzo sobre derechos humanos y derechos de NNA, ya que durante las actividades al ser consultados sobre esta temática, quedó en evidencia que no reconocen varios de sus derechos.
- En la descripción institucional de ADRA CHILE se menciona que su enfoque de trabajo es atender a la población “más vulnerable...”, y lo mismo sucede cuando se refiere al Programa FAE, ya que se indica que su eje de actuación está dirigido a “niños vulnerables”. Ante esto, se sugiere a la institución hacer referencia a “situación de vulnerabilidad”, ya que así no estamos etiquetando a la persona. Al agregar la palabra “situación” se estaría hablando de un criterio que cumple una persona en un momento determinado de la vida, y que al trabajarse ya no tendrá validez porque se dejará de cumplir con esa clasificación.
- Se sugiere que en las capacitaciones para las Familias Acogedoras de la Junta de Castilla y León, 2003, el maltrato infantil sea abordado tanto con las familias

extensas como externas, ya que en las orientaciones técnicas del programa, sólo aparece como temática a tratar con las familias de acogida externa. Esto es relevante debido a que durante el año pasado se realizaron varias denuncias de maltrato infantil, por lo que se considera importante que las personas puedan tener conocimiento de que están vulnerando los derechos de los NNA y las consecuencias que esto puede traer.

- Los NNA y sus familias deben participar en la construcción de las decisiones que se tomen en el proceso de intervención, se deben comunicar oportunamente los avances y retrocesos que vayan dando, así como también las formas en que se trabajará con ellos para que puedan ir aportando desde su punto de vista cual es la mejor forma en la podrían trabajar.
- Definir nuevas estrategias de acción para contar con familias de acogida externa.
- Ver la posibilidad de complementar el tratamiento en salud mental con el proceso interventivo.
- Procurar la preparación de las intervenciones utilizando técnicas y medios audiovisuales, que faciliten la comprensión y la participación de las familias y los NNA y para que las actividades sean más dinámicas.

11. Glosario

Abandono: Cuando los padres o adulto a cargo del NNA no le proporciona atención personal o económica por el plazo de 2 meses o, 30 días cuando se trata de un niño(a) menor de 1 año. Esto produce un daño severo en el niño(a) que compromete seriamente su desarrollo y requiere atención o tratamiento especializado (Orientaciones técnicas-SENAME, 2015).

Competencias parentales: “Las capacidades prácticas que tienen las madres y los padres (o personas adultas significativas), para cuidar, proteger y educar a sus hijos y asegurarles un desarrollo suficientemente sano”. (Barudy y Dantagnan, 2010). Uno de los objetivos específicos del programa es fortalecer dichas competencias en los adultos a cargo de los NNA, con el fin de que estos puedan estar protegidos en su contexto más cercano (familiar).

Familia: no hay una definición única, es un término utilizado para los grupos de personas que viven juntos, unidos, en general, por relaciones de parentesco o de carácter afectivo. En cualquiera de sus formas, se reconoce a la familia como un pilar de la sociedad que es objeto especial de protección por ordenamientos jurídicos y tratados internacionales prácticamente de todos los países (BCN, 2018).

Maltrato Físico Grave: Es una acción no accidental por parte de los padres, madres, cuidadores, otros adultos o de instituciones, que provoca daño físico en el cuerpo del NNA o genera enfermedades. Ejemplos: formas de castigo corporal como golpes, quemaduras, azotes, zamarrones, pellizcos, tirones de pelo u otras acciones que causen marcas y/o sufrimiento físico. Un niño(a) o adolescente es víctima de maltrato físico grave cuando la conducta maltratante ha provocado lesiones en su cuerpo, que se notan o se han notado y además ameritan o ameritaron atención médica (Orientaciones técnicas-SENAME, 2015).

Maltrato Psicológico: Cuando los adultos a cargo del cuidado del NNA manifiestan hostilidad verbal hacia éste, a través de insultos, desprecio, crítica, amenaza de abandono, etc. Amerita ingreso cuando este comportamiento del adulto es frecuente, se da una o más veces en la semana y acompaña otro tipo de malos tratos (Orientaciones técnicas-SENAME, 2015).

Negligencia Grave: Cuando las necesidades físicas y psicológicas básicas de éste no son atendidas por periodos prolongados de tiempo por el o los adultos a cargo, en el contexto familiar o institucional, sin embargo existe un vínculo entre el niño(a) y adulto a cargo. Existen lesiones o daño físico causado directamente por la conducta negligente, o retraso importante en el desarrollo intelectual, físico o social, que requieren atención o tratamiento especializado (Orientaciones técnicas-SENAME, 2015).

Niños(as) Testigos de VIF Grave: Violencia intrafamiliar tipificada como delito por la Ley 20.066, es definida como ejercicio repetido de violencia física o psíquica respecto de alguna persona del núcleo familiar. Para apreciar la habitualidad, se atenderá al número de actos ejecutados, así como a la proximidad temporal de los mismos, con independencia de

que dicha violencia se haya ejercido sobre la misma o diferente víctima (Art 14 Ley 20.066 de VIF). Incluye niños(as) testigos de femicidio (Orientaciones técnicas-SENAME, 2015).

Niños(as) víctimas de delitos contra su indemnidad sexual: Abuso sexual, violación, estupro, sodomía, explotación sexual comercial, etc. (Orientaciones técnicas-SENAME, 2015).

Parentalidad Positiva: Mediante la recomendación del Consejo de Europa (2006), se puede decir que parentalidad positiva se precisa como “un comportamiento parental que asegura la satisfacción de las principales necesidades de los niños y niñas, es decir, su desarrollo y capacitación sin violencia, proporcionándoles el reconocimiento y la orientación necesaria que lleva consigo la fijación de límites a su comportamiento, para posibilitar su pleno desarrollo”

Resiliencia: Se concluye que la resiliencia es una habilidad innata o adquirida que poseemos los seres humanos en la que confluyen capacidades y fortalezas y que gracias a estas podemos lograr cambios positivos individuales y/o grupales.

Satisfacción de necesidades básicas del niño(a): Acciones desarrolladas por el adulto que permiten cumplir con los estándares que garantizan la sobrevivencia y desarrollo adecuado a la edad del niño(a). Entre estos, se encuentran la satisfacción de necesidades de alimento, vestimenta, entre otros (Orientaciones técnicas-SENAME, 2015).

Vinculación con redes: El adulto presenta habilidades sociales que le permiten acudir a otros(as), personas o instituciones, para solicitar apoyo en su labor de crianza o de atención a las necesidades del niño(a) Orientaciones técnicas-SENAME, 2015).

Violencia intrafamiliar: Según la fiscalía del Ministerio Público de Chile (2015), violencia intrafamiliar es todo maltrato que afecta la vida, integridad física o psíquica y que se comete contra integrantes de la familia propia o del esposo (a) o conviviente, tales como: padres, abuelos, bisabuelos, hijos, nietos, bisnietos, nueras, yernos, hermanos, tíos, sobrinos, cuñados, esposo (a), conviviente, o ex esposo (a) o ex conviviente, padre o madre de un hijo en común y menores de 18 años, discapacitados o mayores de 60, dependientes del grupo familiar. Es un delito que investiga la Fiscalía cuando se trata de agresiones psicológicas habituales, agresiones físicas que ocasionan lesiones, amenazas de daño y/o muerte, delitos sexuales. Si se trata de malos tratos psicológicos que no son habituales, o físicos que no causan lesiones, son conductas que conocen los Tribunales de Familia. Cualquier persona puede denunciar la violencia intrafamiliar y solicitar reserva de su identidad.

Vulneración de derechos de los NNA: Si bien no existe una definición exacta de estos conceptos en su conjunto se entiende por derechos del niño todos aquellos expresados en la Convención de los Derechos del Niño. En este sentido, todas aquellas situaciones que pongan en riesgo el ejercicio de estos derechos y afecten el bienestar del niño, se considerarán vulneraciones para estos. En la convención mencionada se expresa que todos

somos responsables de velar por los derechos del niño, siendo el principal garante el Estado (Orientaciones técnicas-SENAME, 2015).

12. Referencias bibliográficas

- ADRA CHILE: Historia, Misión y Visión Organizacional. Recuperado el 12 de Octubre de 2017 de <http://www.adra.cl/historia/mision-y-vision/>
- ALBERTÍN, P. (2007). La formación reflexiva como competencia profesional. Condiciones psicosociales para una práctica reflexiva. El diario de campo herramienta. *Revista de Enseñanza Universitaria*, 30(1) 7-18.
- BARRANCO, E. (2004). La intervención en trabajo social desde la calidad integrada. *Revista Alternativas-cuadernos de Trabajo Social*, 12(1) 79-102.
- BARUDY, J., DANTAGNAN, M. (2005). Los Buenos Tratos a la Infancia. Parentalidad, apego, resiliencia (4º Edición). España: Editorial Gedisa.
- CAPARRÓS, N., CARBONERO, D. y RAYA, E. (2017). Construir conocimiento desde la práctica: ejemplos de sistematización en el Trabajo Social. *Interacción y Perspectiva Revista de Trabajo Social*, 7(1), 61-79.
- CASTAÑEDA, P. (2014). Propuestas Metodológicas para Trabajo Social en Intervención Social y Sistematización. Chile: Talleres de Litografía Garín S.A.
- CASTILLO, E. (2000). La fenomenología interpretativa como alternativa apropiada para estudiar los fenómenos humanos. Fundación Dialnet. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5331870>
- CIFUENTES, R.M. y Ortega, M.B. (2018). IAP y Sistematización: vigencia y pertinencia en Trabajo Social. *Nueva Acción Crítica*, 0, p.p.
- CONSEJO NACIONAL DE LA INFANCIA (2018). Informe: Situación de los derechos de niños, niñas y adolescentes en Chile 2017. Santiago, Chile.
- CHARMAZ, K. (2006). Constructing grounded theory. New Delhi: SAGE Publications.
- DOMÍNGUEZ, F. (5 de Julio de 2017). Los 5 hitos de marcaron la crisis de SENAME y que lo tienen al centro de la polémica. *Emol Nacional*. Recuperado de <http://www.emol.com/noticias/Nacional/2017/07/05/865619/Todo-comenzo-con-Lisette-Los-cinco-hitos-que-marcaron-la-crisis-en-el-Sename.html>
- GEERTZ, C. (1983). Descripción densa: hacia una teoría interpretativa de la cultura?. La interpretación de las culturas. Barcelona: Gedisa.

- GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE LA PAZ (2017). Habilidades para la vida. Recuperado de <http://bolivia.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/cartilla%204.pdf>
- GÓMEZ, E. (2013). Qué es la motivación y que podemos hacer para aumentarla todos los días. Recuperado de https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013-10-18/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los-dias_42710/
- GONZÁLEZ, C. (2014). Investigación fenomenográfica. *Magis, Revista Internacional de Investigación en Educación*, 7(14), 144.
- GUINOT, C. (2009). Métodos, técnicas y documentos utilizados en Trabajo Social. España: U. Deusto.
- INABIF y BUCKNER PERÚ (2012). *Acogimiento familiar*. Recuperado de https://www.relaf.org/materiales/LIBRO_Acogimiento.pdf
- MARÍN, R. (1988). El dibujo infantil: tendencias y problemas en la investigación sobre la expresión plástica en los escolares. *Arte, Individuo y sociedad*. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/ARIS/article/viewFile/ARIS8888110005A/6070>
- MOLINA, M. y SAINT, M. (2004). Modelos de Intervención Asistencial, socioeducativo y terapéutico en Trabajo Social. Costa Rica: Editorial de la Universidad de Costa Rica.
- MORELATO, G. (2011). Resiliencia en el maltrato infantil: aportes para la comprensión de factores desde un modelo ecológico. *Revista de psicología*, 29(2), 205-224.
- PAPALIA, D.; WENDKOS, S.; DUSKIN, R. (2010). Desarrollo Humano. México: MCGRAW-HILL.
- ROCA, E. (2014). Como mejorar tus habilidades sociales. Valencia: ACDE ediciones.
- SENAME: Historia, Misión y Visión Organizacional. Recuperado el 12 de octubre de 2017 de <http://www.sename.cl/web/nuestra-institucion/>
- SENAME (2015). *Orientación técnica Programa FAE/PRO*. Recuperado de http://www.sename.cl/wsename/licitaciones/p7_03-06-2015/Orientaciones_Tecnicas_FAE-PRO.pdf
- UNICEF: Convención sobre los derechos de los niños. Recuperado el 12 de octubre 2017 de <http://unicef.cl/web/convencion-sobre-los-derechos-del-nino2/>

- VALVERDE, F. (2008). Intervención social con la niñez: Operacionalizando el enfoque de derechos. *Revista Mad*, (3), 95-119. doi:10.5354/0718-0527.2014.31055
- VISCARRET, J. (2007). Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social. Madrid, España: Alianza Editorial.
- ROA, Y. (3 de agosto de 2018). Niño impregnado en su caca para evitar violación: testimonio impactó a agente ONU por SENAME. *Radio Bío-Bío*. Recuperado de <https://www.biobiochile.cl/noticias/nacional/chile/2018/08/03/nino-impregnado-en-su-caca-para-evitar-violacion-testimonio-impacto-a-agente-onu-por-sename.shtml>
- ZABALA, M. (2015). Acogimiento familiar en Chile: análisis de los perfiles familiares y del ajuste de niños y niñas.
- ZAMBRANO, A. (2007). Planificación Estratégica, presupuesto y control de la gestión pública. Caracas, Venezuela: Editorial Texto, C.A.

13. Anexos

13.1 Diario de Campo Reflexivo N°

Hora de inicio:

Hora de término:

DIA:		LUGAR:
Actividad(es):		
Objetivo:		
Metodología utilizada:		
Usuario y estrategia para favorecer su participación:		
Resultado:		
Pensamiento crítico/reflexión:	Sentimientos/emociones:	
Observaciones:		
Acuerdos y /o aspectos a mejorar:		

13.2 Pautas de registro para la sistematización:

FOCO DE LA SISTEMATIZACIÓN:	
DIMENSIONES DE LA INTERVENCION A LA QUE TRIBUTA ESTA FICHA: (EPISTEMOLOGICA, METODLOGICA, ETICA, POLÍTICA).	FECHA:
LUGAR:	
Colectivos implicados /actores	
ACTIVIDAD: (PROCEDIMIENTO, ACCIÓN: ENTREVISTA, DISCUSIÓN GRUPAL, ANALISIS DE DOCUMENTOS, OBSERVACIÓN...ETC.)	
OBJETIVOS DE LA ACTIVIDAD:	
REFERENTES CONCEPTUALES IMPLICADOS (PARADIGMA, ELEMENTOS TEÓRICOS, CONCEPTOS TEÓRICOS...):	
ELEMENTOS PARA LA REFLEXION	Datos a tener en cuenta
	Relaciones de poder

	Elementos simbólicos:
	Coherencia enfoque /metodología
	Ética, valores
	Emociones y sentimientos implicados
Reflexiones	
Propuestas creativas	