



**“DISCURSO Y PRAXIS RESPECTO A LA APLICACIÓN  
DEL ENFOQUE DE DERECHOS, POR PARTE DE  
TRABAJADORES/AS SOCIALES, QUE SE  
DESEMPEÑAN EN OFICINAS DE PROTECCIÓN DE  
DERECHOS”**

SEMINARIO PARA OPTAR  
AL GRADO DE LICENCIADO  
EN TRABAJO SOCIAL

**Autores**

Ignacio Javier Becerra Marilao

Ignacio Ismael Moya Galarce

Nicolás Arturo Salazar Villagra

**Docente Guía**

Paulina Saldías Guerra

**Santiago - Chile**

**2020**

## **Agradecimientos**

*Yo soy fiel a la filosofía de que siempre que acaba un proceso hay que dar las gracias, por lo que agradecer da motivos para salir adelante y continuar con nuestros sueños, y principalmente agradezco a mi familia nuclear que estuvo presente en todo este proceso, en donde mi madre María Yolanda Marilao Pizarro, me apoyó todos los días de la semana a seguir adelante con mis estudios y con mi formación personal, para esforzarme y construir el futuro que yo quiera. A mi padre Ernesto Becerra Luengo, quien también me apoyó todos los días de la semana en este proceso, entregándome herramientas y recomendaciones para seguir desarrollando un buen trabajo académico y personal. A mi hermano Martín Becerra Marilao, que es el pilar fundamental en mi desarrollo profesional, porque siempre está atento a mi desempeño y está interesado en conversar temáticas del Trabajo Social y de su carrera de Pedagogía en Castellano. A mi mascota Luna Pelusita, que a pesar de no emitir palabras entendibles ni conversar conmigo, me entregó su apoyo mediante su presencia y compañía, ya que nunca me sentí solo a su lado.*

*Quiero dar las gracias a mi polola Draysa León Fuentes, quien estuvo presente todo este año entregándome su apoyo incondicional y real, incentivándome a continuar con este proceso y los demás en este año tan complejo y duro que fue el 2020, a través de diversas actividades que, a pesar de ser simples, con su compañía todo es más especial.*

*Para mis amigos de la vida que conocí en el liceo y en la universidad, en donde destaco a Dámaris Ibarra Burgos, a Ignacio Moya Galarce y a Nicolás Salazar Villagra como las personas más influyentes en mi proceso de formación profesional, con quienes me he abierto emocionalmente y personalmente, y he dispuesto mi tiempo para realizar múltiples actividades para reforzar nuestra amistad, disfrutando y sufriendo juntos cada etapa de este seminario de grado.*

*Para dar cierre, agradezco a todas y a todos los/as profesionales de la UCSH y de la escuela de Trabajo Social, que marcaron mi desarrollo profesional y personal, quienes nos consideran colegas y buenas personas para la disciplina del Trabajo Social.*

*Gracias a todos y a todas por darle más vida a mi vida.*

**Ignacio Javier Becerra Marilao**

*En primera instancia quisiera agradecer a mi familia, mi madre Magnolia Galarce Mancilla y a mi padre José Moya Arévalo por apoyarme y confiar en mí durante este año que ha sido algo diferente y difícil a los anteriores, además agradecerles por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una buena educación en el transcurso de mi vida. Además, agradecerle a mi hermana Carol Moya Galarce por estar siempre conmigo apoyándome en todo momento, escuchándome y dándome consejos.*

*Por otro lado, quisiera agradecerle a Nicolás Salazar Villagra y a Ignacio Becerra Marilao por haber sido muy buenos compañeros de tesis, pero más importante de ser mis amigos durante este proceso, los cuales me han soportado, me han apoyado y me han motivado a seguir con la realización de este documento. Como ellos bien saben son mis hermanos, con los que puedo contar en todo momento, los cuales han ganado mi confianza y que han creído en mí a lo largo de estos 4 años de universidad, por eso muchas gracias.*

*Además, agradezco a todos los/as profesores/as con los que me he cruzado a lo largo de estos años, los cuales me han apoyado a lo largo de la carrera a adquirir nuevos conocimientos y ser el estudiante de Trabajo Social que soy hoy en día. Y además agradecer a nuestra profesora guía Paulina Saldías Guerra por el apoyo y las facilidades que nos fue otorgando en la realización de este documento, también por haber compartido sus conocimientos con nosotros y por darnos los consejos que fueron de mucha ayuda durante este año.*

*Y finalmente agradezco a todas las personas que me han apoyado, han estado conmigo, apoyándome en todo momento, solo me queda decir muchas gracias a todos/as.*

**Ignacio Ismael Moya Galarce**

*Para comenzar, quisiera agradecer a toda mi familia, pero fundamentalmente a dos personas que desde el comienzo de mi proceso académico me han alentado a seguir adelante cueste lo que cueste, una de estas es mi madre Mireya Villagra Riveros, quien ha creído en mí y me ha entregado los valores que he desarrollado hasta la actualidad, como lo es el esfuerzo y la perseverancia. A mi padre Fernando Salazar Díaz, que en paz descanse, por motivarme día a día a estudiar, por el apoyo incondicional que me entrego hasta su último día y por guiarme siempre dentro del camino adecuado. Se que me cuidas donde quieras que estés y no me cabe duda que estuviste acompañando todo este proceso junto a mi tata Pedro, tomando un vinito.*

*Seguidamente quiero agradecer a mis amigos Ignacio Moya Galarce y Ignacio Becerra Marilao, por entregarme siempre una palabra de aliento y apoyo en los momentos difíciles que he vivido en mi proceso académico y vida personal, los destaco por ser buenos amigos y buenos compañeros de estudio, por el apoyo mutuo que generamos todos estos años y porque a pesar de todas las dificultades que aparecieron durante este proceso, logramos salir adelante.*

*A su vez, le quisiera agradecer a mi polola Carla Avendaño Avendaño, por demostrarme todo su cariño, apoyo incondicional y entregarme palabras de aliento cada vez que la requería, gracias por la comprensión y el amor que me has entregado durante este proceso. También quisiera agradecer a Catalina Cornejo González por ser una amiga incondicional dentro de mi proceso académico y estar conmigo en todo momento, por distintas situaciones de la vida no pudimos realizar este proceso de seminario juntos, pero no me cabe duda que te ira excelente.*

*Por último, agradecer a nuestra profesora guía Paulina Saldias Guerra por apoyarnos y compartir sus conocimientos con nosotros, por tenernos paciencia y dedicación en cada revisión. Además de agradecer a los docentes que marcaron mi vida universitaria, por entregarme diversos conocimientos y habilidades que voy aplicar dentro de mi labor como futuro trabajador social.*

*Lo único que me queda decirle es GRACIAS TOTALES.*

**Nicolás Arturo Salazar Villagra**

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>Capítulo I</b>	8
<b>Formulación del problema</b>	8
<b>1.1 Antecedentes del problema</b>	8
1.1.1 Trabajo Social e Infancia	8
1.1.2 Políticas Públicas de Chile en materia de Infancia	9
1.1.3 Enfoque de derecho	11
1.1.4 Convención sobre los Derechos del Niño (CIDN)	13
<b>1.2 Planteamiento del Problema y pregunta de investigación</b>	14
<b>1.3 Justificación</b>	18
<b>1.4 Objetivos generales y específicos de la investigación</b>	18
Objetivo general	18
Objetivos específicos	19
<b>1.5 Supuestos</b>	19
<b>Capítulo II</b>	19
<b>Marco de Referencia</b>	19
<b>2.1 Concepción de la Infancia a lo largo de la historia</b>	19
2.1.1 Declaración de los Derechos Humanos y Convención Internacional de los Derechos del Niño	22
<b>2.2 Antecedentes del Enfoque de derecho (EDD)</b>	26
<b>2.3 Políticas públicas en torno a la Infancia</b>	32
<b>2.4 Rol de el/la Trabajador/a Social respecto a la Infancia</b>	37
<b>2.5 Oficina de Protección de Derechos (OPD)</b>	41
<b>2.6 Intervención con familias</b>	42
<b>Capítulo III</b>	47
<b>Marco Metodológico</b>	47
<b>3.1. Paradigma de Investigación</b>	47
<b>3.2. Enfoque de Investigación</b>	49
<b>3.3 Método de investigación</b>	50
<b>3.4 Técnicas de recolección de datos</b>	51
<b>3.5 Criterios de selección de informantes</b>	52
<b>3.6 Plan de análisis</b>	52
<b>Capítulo IV</b>	54
<b>Presentación y análisis de la información</b>	54

<b>4.1 Trabajo de Campo</b>	54
4.1.1 Caracterización de los/as entrevistados/as	55
<b>4.2 Resultados</b>	56
<b>4.3 Análisis de resultados</b>	56
4.3.1 Dimensión N°1: Presencia del EDD en el discurso de los/as Trabajadores/as Sociales	57
4.3.2 Dimensión N°2: Presencia del EDD en el ejercicio profesional de los/as trabajadores/as sociales.	66
4.3.3 Dimensión N°3: Principales facilitadores/obstaculizadores de la aplicación del EDD en las OPD	77
<b>Capítulo V</b>	84
<b>Conclusiones y sugerencias</b>	84
<b>Bibliografía</b>	91
<b>Anexos</b>	100
Anexo 1:	100
Anexo 2:	102
Anexo 3	103

## **Introducción**

La presente investigación busca contribuir al desarrollo de la disciplina del Trabajo Social, abordando el fenómeno social de la infancia que, en la actualidad, ha marcado un relevante precedente nacional. Según UNICEF, considera a la infancia como el conjunto compuesto por niños y niñas desde su nacimiento hasta los doce años y, al mismo tiempo, a los/as adolescentes o toda persona desde los trece años, hasta alcanzar la mayoría de edad. (UNICEF, 2012).

Es por este motivo que esta investigación, aborda la infancia en el ejercicio profesional del Trabajo Social, enfocándose en la aplicación del Enfoque de Derechos (ahora en adelante EDD) en el discurso y en la praxis de los/as trabajadores/as sociales que trabajan en las Oficinas de Protección de Derechos (ahora en adelante OPD). Este es un programa colaborador de SENAME, que se encarga de proteger y de ser garante de derechos de los/as NNA, abarcando situaciones de vulneraciones de derechos.

Respecto al desarrollo de esta investigación, se lleva a cabo a través de un estudio cualitativo dirigido a profesionales del Trabajo Social que se desempeñan en las OPD, con el fin de obtener información sobre el problema de investigación.

El primer capítulo presenta los antecedentes del problema, donde se aborda la relación de la disciplina del Trabajo Social con la Infancia, para luego exponer las políticas en Chile en materia de infancia, luego se da paso al Enfoque de derechos en conjunto de la Convención Internacional de los Derechos del Niño/a, así, se plantea el problema a investigar y se realiza la justificación de la investigación. Este capítulo finaliza, al plantear la pregunta de investigación, el objetivo general y los objetivos específicos con sus debidos supuestos.

Respecto al segundo capítulo, en este se presenta el marco de referencia que permitirá analizar los hallazgos. Se comienza definiendo la concepción de la infancia a lo largo de la historia, para dar paso a los antecedentes del EDD y como las políticas públicas han evolucionado en materia de infancia en el país. Dentro de esto, se vislumbra el rol del/a trabajador/a social de las OPD, para luego profundizar en el quehacer de las OPD en la intervención con NNA y sus familias. Por último, se aborda la intervención con familias desde el Trabajo Social.

El tercer capítulo comprende el marco metodológico, en donde se determina el paradigma de investigación, el enfoque cualitativo y el método utilizado que orienta esta investigación, la técnica de recolección de los datos, la selección de los participantes en la investigación y se comparte el plan de análisis que se utilizó para tratar los datos recolectados que se presenta en el siguiente capítulo.

En el cuarto capítulo, se desarrolló el análisis de los datos recolectados por parte de los/as trabajadores/as sociales que se desempeñan en las OPD a través de la intervención con NNA vulnerados/as, se presenta la matriz de análisis y los resultados obtenidos de los/as profesionales, que se distribuyen en tres dimensiones.

Finalmente, el quinto capítulo comprende las conclusiones y sugerencias que pueden dar origen a futuras investigaciones en el tema estudiado, se confirman y/o refutan los supuestos y se responde sintéticamente la pregunta de investigación que orientó este trabajo.



## **Capítulo I**

### **Formulación del problema**

En el siguiente apartado se presentan algunos antecedentes que complementa la formulación del objeto de investigación, permitiendo determinar la problemática que guía este proceso de investigación. Los antecedentes del problema dan cuenta de la importancia de la infancia en el desarrollo del Trabajo Social, y cómo la disciplina se ha adaptado en virtud del quehacer profesional a lo largo de los años, dando cuenta que el Trabajo Social históricamente ha tenido una estrecha relación con el área de infancia en Chile. A su vez, se observan las políticas públicas de Chile en materia de infancia, para luego dar paso al Enfoque de derecho (desde ahora en adelante EDD), en conjunto con la Convención Internacional de los Derechos del Niño (desde ahora en adelante CIDN), de esta forma se plantea el problema a investigar, la pregunta de investigación y se desarrolla la justificación que permite sustentar la necesidad de desarrollar esta investigación. Por último, se plantea el objetivo general y tres objetivos específicos, con sus debidos supuestos, que guiarán la presente investigación.

#### **1.1 Antecedentes del problema**

##### **1.1.1 Trabajo Social e Infancia**

La Infancia se considera como una de las etapas más cruciales en el desarrollo de los/as NNA, que corresponde, según El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (desde ahora en adelante UNICEF), al conjunto compuesto por niños y niñas desde su nacimiento hasta los doce años y, al mismo tiempo, a los/as adolescentes o toda persona desde los trece años hasta alcanzar la mayoría de edad (UNICEF, 2012). El crecimiento individual y la vida en familia, se consideran como etapas importantes en la vida del NNA, lo que permite dilucidar, que el Trabajo Social nace ligado a la intervención con familias, y por ende con la infancia. Respecto a lo señalado anteriormente, recién en el año 1959 se decreta la Promulgación de los Derechos del Niño por parte de la Organización de las Naciones Unidas (desde ahora en adelante ONU), en donde se declaran diez principios fundamentales para una infancia feliz. En el año 1989 se realiza en Ginebra la CIDN, que es un tratado internacional de la ONU, en el cual Chile se adscribe en el año 1990. La CIDN, busca la protección y la promoción de los derechos de los/as NNA, por lo tanto, estamos hablando de un tema reciente.

Para la UNICEF, la infancia se define como (...) la época en la que los NNA tienen que estar en la escuela y en los lugares de recreo, crecer fuertes y seguros de sí mismos y recibir el amor y el estímulo de sus familias y de una comunidad amplia de adultos. (Miranda y González, 2016). Recalca que deben ser protegidos y criados con amor, se debe enfrentar la violencia y el miedo porque no es solo la tarea de nacer, desarrollarse

y llegar a convertirse en adulto, sino que se trata de mejorar la calidad de vida de los NNA. La Organización Mundial de la Salud (desde ahora en adelante OMS) trabaja continuamente con la UNICEF, y focaliza la etapa de la primera infancia de los/as NNA como la etapa crucial del desarrollo y del crecimiento, porque todo acontecimiento y/o suceso que ocurra en esos años se queda para toda la vida, en donde entran en juego los traumas, las desilusiones y las aspiraciones. Se hace difícil lograr que los/as NNA cumplan con estos objetivos señalados por la UNICEF, dado que nuestra cultura está marcada por un adultocentrismo que los/as ha infantilizado, lo que conlleva a evitar reconocerlos como sujetos de derechos siendo este el objeto de estudio para esta investigación.

Según Quintero (2010), la disciplina del Trabajo Social utiliza sus habilidades, mediante la incorporación de enfoques, es aquí donde el Trabajo Social va generando una reputación teórica y práctica en la intervención con el núcleo familiar y los/as NNA. Además, los/as trabajadores/as sociales dentro de lo judicial, se vuelven responsables del desarrollo vital de los sujetos de intervención, ya que les corresponde realizar un aporte en la elaboración de un diagnóstico respecto a los alimentos, la patria potestad, maltrato infantil, violencia intrafamiliar, entre otras. La disciplina del Trabajo Social se vincula con los ciclos vitales de los/as NNA, tal como menciona:

El Trabajo Social y el pensamiento sistémico contribuyen con el análisis de la perspectiva evolutiva, los Ciclos Vitales, para entender en profundidad las necesidades y exigencias de estas etapas fundamentales en el ser humano, niñez, infancia y adolescencia, que el legislador maneja con criterios que no siempre se ajustan a las teorías del desarrollo de Piaget, Freud y Ericsson. (pp.175)

Desde el Trabajo Social se ha intervenido con la infancia a lo largo de la historia, lo que conlleva la presencia de una relación estrecha entre ambos, mediante la elaboración de diversas estrategias que están orientadas a promover y proteger los derechos de los/as NNA. El quehacer profesional del/a trabajador/a social va ligado con las políticas públicas y los tratados internacionales que están adscritos por Chile, ya que determinan las pautas de intervención en infancia, debido a que los/as trabajadores/as sociales han ocupado el rol protector y promotor de los derechos de los/as NNA. Esta área de intervención ha estado determinada por las políticas públicas que han regido en el área de la infancia en el país, y que serán abordadas en el próximo punto.

### **1.1.2 Políticas Públicas de Chile en materia de Infancia**

- Es importante tener en cuenta que la infancia en Chile, posteriormente a la ratificación de la Convención de los derechos del niño (CIDN) del año 1990, se

ha focalizado en la protección de los/as NNA en materia del ámbito legislativo, político y social. Respecto a las políticas públicas en materia de Infancia, las acciones más emblemáticas por parte del Estado Chileno se han desarrollado históricamente en aspectos legislativos y planes nacionales, que se presentan a continuación:

- La Ley de Menores (N° 16.668) tiene su origen en el año 1928, y aún en la actualidad se encuentra en vigencia. Esta ley desarrolló el mecanismo de protección que involucra tanto a los/as NNA vulnerados/as en sus derechos como a los/as NNA que cometen delitos, determinado mediante una calificación por parte del Estado a través de sus organismos técnicos, encabezados por la Dirección General de Protección de Menores. Cabe señalar que, asociado a esta Ley, nacen los Tribunales de Menores, actualmente Tribunales de Familia.
- En el año 1979, se crea la Ley N° 2.465, dando origen al Servicio Nacional de Menores (desde ahora en adelante SENAME) que es el organismo estatal que se encarga de procurar al NNA una familia responsable mediante el proceso de adopción, de proteger y promover los derechos de los/as NNA que han sido vulnerados/as en el ejercicio de los mismos y en la reinserción social de adolescentes que han infringido la ley. (Ponce, 2018).
- Tiempo después, específicamente en el año 1998, se realizan modificaciones a la Ley N°19.585 la cual consagra la igualdad filiativa de los/as hijos/as, donde los NNA pasan a ser iguales ante el Estado Chileno.
- En el año 2003, se llevan a cabo reformas constitucionales que determinan la obligatoriedad y gratuidad de la educación media.
- Seis años después, en el año 2009, se crea el Sistema de Protección Integral a la Infancia llamado Chile Crece Contigo, que tiene como objetivo acompañar, proteger y apoyar integralmente a todos los/as NNA, desde su gestación y su desarrollo en conjunto de sus familias, donde los/as NNA que son atendidos en el sistema público de salud, son incorporados en el sistema a contar del primer control de embarazo de la madre (Andrade & Arancibia, 2010). Esta política pública tiene como propósito guiar el camino a la igualdad de derechos y oportunidades, mediante el apoyo hacia el desarrollo biopsicosocial de los niños y niñas, sentando las bases desde el embarazo y durante la primera infancia, hasta el ingreso a la escolaridad (Bedregal, Torres & Carvallo, 2014, pp. 91).
- En el año 2015, se da a conocer la Política Nacional de Niñez y Adolescencia: Sistema Integral de Garantías y Derechos de la Niñez y Adolescencia 2015 – 2025, donde se postula la idea de que las características del sistema de garantías y derechos será la intersectorialidad e integralidad de las respuestas; lo que se refleja en cada uno de los componentes del sistema (político institucional,

programático y normativo) como en las áreas estratégicas y orientaciones prioritarias (Ponce, 2018).

- Dentro de los avances más relevantes del último tiempo se puede mencionar la Ley N° 21.090, que fue promulgada el 18 abril de 2018, dando origen a la Subsecretaría de la Niñez, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social. Este organismo coordina la implementación de las políticas públicas destinadas a la protección y garantía de los derechos de los/as NNA y posee la misión de trabajar en la promoción y protección integral de todos los niños (SENAME, 2018).

Desde estos antecedentes, se puede señalar que las políticas públicas en el área de infancia han ido evolucionando y enfatizando en la protección a la infancia para garantizar los derechos de los/as NNA, buscando reconocerlos como sujetos de derechos. Esta evolución, se relaciona con la condición de menores que recae en los/as NNA y que corresponde a la realidad adultocentrista que está presente en la actualidad, buscando enfrentar a través de los diversos tratados internacionales sobre derechos de los/as NNA, el desarrollo humano y el respeto a sus derechos, los cuales se han visto favorecidos estas últimas décadas. Es en este contexto de intervención con la infancia más vulnerada del país, que emerge el Enfoque de Derecho (de ahora en adelante EDD), (1993), como uno transversal en la política pública, el cual busca esencialmente velar por una relación igualitaria entre los/as adultos/as con el/la NNA, además este enfoque va a guiar la creación de las políticas públicas en el área de infancia, con el objetivo de promover los derechos de los/as NNA vulnerados/as. Para profundizar lo anteriormente señalado, el enfoque de derecho será abordado a continuación, para luego ser profundizado en el capítulo tres, que es marco teórico.

### **1.1.3 Enfoque de derecho**

El enfoque de derecho (EDD) corresponde a la perspectiva institucional y ética sobre la protección y la promoción de los derechos humanos a través de las políticas públicas. Guendel (1997) lo conceptualiza como un enfoque modernizador:

Se trata de construir nuevas instituciones o de redefinir las viejas a la luz de los derechos humanos. Como las instituciones derivan en una cultura, se trata por lo tanto de crear un nuevo marco de valores que gobierne la vida social (Berger y Luckman). La transformación social que se deriva de ello surgirá del cambio normativo, pero sobre todo de la internalización cultural del respeto de la “otredad”. (Guendel, 1997)

Valverde (2008) alude a su génesis como:

El enfoque de derechos empieza a ser utilizado como un concepto desde fines de los años noventa del siglo XX, para dar cuenta del grado de involucramiento que tenían las políticas públicas dirigidas a la infancia, niñez y adolescencia, con los principios planteados por la Convención sobre los Derechos del Niño (CIDN). Estas políticas hacen una enunciación de los derechos correspondientes, pero no dan cuenta de las implicancias prácticas que estos derechos tienen en la implementación de ellas. (pp. 96)

El EDD está conformado por dos ejes rectores que se complementan entre sí, en primer lugar, la concepción de desarrollo y el segundo determina, “los derechos humanos como base de una propuesta de implementación concreta de estos derechos en la vida cotidiana de niñas, niños y adolescentes” (Valverde, 2008, pp. 96). El primer eje dice relación con la consideración de los derechos humanos como elemento fundamental para las políticas de desarrollo de las personas o los países, que se ha estado reflexionando después del término de la segunda gran guerra mundial por las consecuencias generadas por este acontecimiento. Es importante hablar de desarrollo para este enfoque porque entrega las herramientas y oportunidades necesarias para la libertad individual y colectiva, “El desarrollo puede concebirse..., como un proceso de expansión de las libertades reales de que disfrutaban los individuos” (Sen, 2000; citado en Valverde, 2008). Respecto al segundo eje, se determina con la CIDN que los derechos de los/as NNA son derechos humanos y según Valverde (2008) la relevancia de estos derechos considerados como derechos humanos, está en que “Esto que pareciera una redundancia, no lo es cuando se observa que, en la sociedad, que las niñas y los niños siguen siendo personas de segunda categoría, invisibilizados y no asumidos como sujetos con derechos al igual que los adultos.” (pp. 97 - 98)

Respecto al EDD aplicado en las políticas públicas chilenas, podemos mencionar que es un marco conceptual que guía y orienta el diseño de las políticas, además que analiza las condiciones sociales y de desigualdad existente en un determinado contexto social al que está dirigida la política pública, por lo tanto, esta investigación, tiene como principal objetivo constatar como el EDD se hace presente en los discursos y prácticas de los/as trabajadores/as sociales en la intervención con NNA. Lo mencionado anteriormente tiene relación con la lógica del EDD, que se menciona a continuación:

Por otra parte, la lógica de derechos confiere un grado adicional de legitimidad política y social a las políticas públicas, al basarse en valores universales referidos a la libertad, igualdad y dignidad humana. El Estado, al ser portador de obligaciones en materia de derechos humanos, se constituye en garante principal de estos derechos. Paralelamente, y en lugar de beneficiarias pasivas, las personas individuales, grupos y pueblos, pasan a ser protagonistas de su

propio desarrollo y titulares de derechos y responsabilidades, legalmente vigentes y exigibles como garantías. (Subsecretaría de Derechos Humanos, 2017)

Por último, según lo expuesto por Guendel (1997), el EDD debe centrarse en los sujetos actuales y no en los sujetos históricos. Este enfoque va evolucionando de la mano a las nuevas culturas políticas, otorgando la perspectiva de que el proceso de cambio histórico no va a ser similar a los procesos actuales, pensando que el contexto social, político e histórico es dinámico.

El enfoque de los derechos humanos propone una nueva cultura política dirigida a promover nuevas maneras de orientar, racionalizar y canalizar la acción social. Plantea la construcción de una institucionalidad diferente que propone una relación distinta entre Estado y sociedad, en la que el sujeto sea el elemento que le otorgue sentido. En otras palabras, representa un nuevo enfoque del cambio social, esta vez centrado en los sujetos concretos y no en los sujetos trascendentes, históricos, que en el pasado marcaron una única trayectoria social al proceso de transformación. (Guendel, 1997)

Este cambio de paradigma que evoluciona desde concebir los/as NNA como objeto de protección a sujetos de derecho, se ve reflejado en las políticas públicas actuales dirigidas a la infancia, debido a que el rol del Estado implica una transformación hacia un aparato garante de derecho, reemplazando su rol tutelar, lo que exige transitar desde un enfoque de carencias, hacia uno de derechos. Todo esto como una manera de relacionar de mejor forma, la política pública en infancia con las premisas centrales de la CIDN. Es aquí donde se sitúa el objeto de estudio de la presente investigación, la cual busca conocer, en qué medida en este nuevo escenario, el EDD se encuentra presente en el discurso y la praxis de los/as trabajadores/as sociales pertenecientes a OPD de las comunas de Estación Central, La Florida, Macul y Peñalolén.

#### **1.1.4 Convención sobre los Derechos del Niño (CIDN)**

El EDD se vincula con la CIDN para otorgar la visibilización de los/as NNA como sujetos de derechos. La CIDN es un tratado internacional que es el resultado del análisis de las concepciones realizadas en la ONU que se prolongó durante 10 años, y surge por la clara necesidad de los distintos estados en cuestión, que solicitaban un tratado para poder regularizar y velar por los derechos y la protección de los/as NNA desde que nacen hasta que cumplen 18 años de edad, sin generar discriminación de ninguna índole. Recién en el año 1989 fue aprobado y entra en vigencia en Chile al año siguiente. “El tratado fue realizado posterior al análisis de argumentos expuestos por los representantes que constituyen una ley internacional que todo Estado parte y

firmante de dicho tratado debe asumir como obligatorio, con el fin de asegurar las garantías de los derechos de este grupo de edad”. (Miranda y González, 2016)

La CIDN, es introducir una nueva perspectiva relativa a la infancia y a la adolescencia, asumiendo el carácter de sujetos activos y dejando de lado la cosificación que contemplaba el ser considerados como objeto de cuidados para comenzar a tener protagonismo y a tener voz mediante sus derechos en tanto seres humanos. “El niño o niña que nace, forma parte de un sistema familiar y social, que debe conocer, respetar y fomentar el ejercicio de los derechos de manera libre para concebir al ser humano desde la integralidad, y desarrollando habilidades en cada área.” (Miranda y González, 2016)

En la relación entre los/as NNA y los sistemas sociales que los rodean, tales como la familia, el barrio, la comunidad, la escuela, entre otras; se hacen necesarios tratados que regulen la protección de los/as NNA, dado que sigue existiendo un incumplimiento de estos por parte de las familias, los sistemas educacionales, la sociedad en general, evidenciándose un porcentaje de la población infantil chilena, que aún y pese a estos tratados, sigue experimentando vulneraciones graves a sus derechos. Esto se manifiesta de diversas maneras, las cuales pueden ser, explotación laboral, violencia en contra de estos, violaciones hacia NNA, explotación sexual y prostitución, falta de educación, pobreza, que da contexto a la insatisfacción de necesidades básicas. Debido al incumplimiento de los derechos de los/as NNA, se debe buscar la forma de llevar a cabo y respetar estos derechos, es por esto que Gallegos & Jarpa (2017) explican lo siguiente:

El interés superior del niño se asume como principio fundamental a tener en cuenta en las decisiones que se tomen, tanto en el ámbito judicial, como en la política pública estatal o política pública con participación civil. Además, se asume con fuerza la corresponsabilidad como principio clave para asegurar el efectivo ejercicio de derechos, reconociendo el rol de la familia, el Estado y la sociedad en la generación de condiciones sociales que permitan el pleno desarrollo de la infancia. (Gallegos, M. & Jarpa, C, 2017).

## **1.2 Planteamiento del Problema y pregunta de investigación**

El problema que orienta la presente investigación se sustenta desde los planteamientos de Oyarzún y otros autores (2008) en el texto “¿Enfoque de Derecho o Enfoque de Necesidad?”, el cual expone que los/as NNA son considerados/as como sujetos incompletos, debido a que los/as adultos/as responsables someten a los/as NNA en su crianza y cuidado, despojándolos de sus derechos como persona, donde se expresan posturas muy arraigadas en la sociedad. Es por ello, que la presente investigación,

busca conocer en qué medida el EDD se encuentra presente tanto en el discurso como en el ejercicio profesional de los/as trabajadores/as sociales, al momento de intervenir con NNA que han sido vulnerados/as en sus derechos y de este modo poder constatar, que efectivamente estas instituciones al menos, lo hayan incorporado a los procesos de intervención que desarrollan. De modo tal, que los/as NNA sean considerados como personas de derecho, ocupando en sus comunidades una posición distinta, a modo que sus intereses y expectativas tengan un lugar en los temas de desarrollo de la ciudad y comuna. (Oyarzún et al., 2008)

La posición social que ocupan los/as NNA dentro de la sociedad debe ser garantizada por los/as trabajadores/as sociales mediante la aplicación del EDD en la intervención y el quehacer que realizan. Esto se complementa con lo que plantea Chiroque (2005), donde señala que:

Nuestro trabajo de promoción de la infancia en diferentes niveles, basa su intervención en el Enfoque de Derechos que exhorta y faculta a los poseedores de derechos a exigir sus derechos, esto significa que no son vistos, ni considerados como objetos de caridad (como es el caso de enfoque basado en necesidades), sino como individuos y sujetos sociales que exigen sus derechos legales, los niños como personas, como sujetos integrales, es por ello que toda reivindicación social requiere de una movilización social, y su puesta en práctica debe comprometer al Estado y Sociedad Civil. (pp. 25)

La operacionalización del EDD en la infancia, se comprende como el compromiso de la reivindicación social con los/as NNA para que ellos/as se puedan desarrollar de manera integral y completa. El quehacer de los/as Trabajadores Sociales debe ir más allá del asistencialismo de algunas políticas, programas y leyes, y debe basarse en el compromiso del Estado y en el compromiso de los profesionales con esta población.

Es por ello que el rol del Trabajador/ Social en la promoción de la infancia es trascendental e importante, porque permite realizar la gestión del proceso de manera articulada, desde la propuesta e implementación de espacios y mecanismos de atención y protección de la infancia, hasta la promoción a través de políticas sociales desarrolladas a partir de la misma realidad y con la participación de los actores sociales, desde el Estado y la sociedad civil. (Chiroque, 2005, pp. 27)

Como ya se ha planteado anteriormente, lamentablemente los NNA en Chile, siguen sufriendo vulneraciones en sus derechos, esto se debe a que la sociedad, el Estado y las políticas públicas y los tratados a los cuales el Estado Chileno ha suscrito, no logran erradicar la vulneración de derechos que los NNA experimentan de manera cotidiana, viéndose esta población expuesta a múltiples vulneraciones en sus derechos, tales como



la violencia intrafamiliar, abuso sexual, salud física, pobreza y desigualdad (Fernández, 2019) por parte de los/as adultos/as y familias donde estos/as NNA se desarrollan. Esto se grafica en la siguiente Tabla N°1, donde se observa el número de prestaciones desarrolladas en materia de infancia, por Sename, en el período enero a marzo 2020.

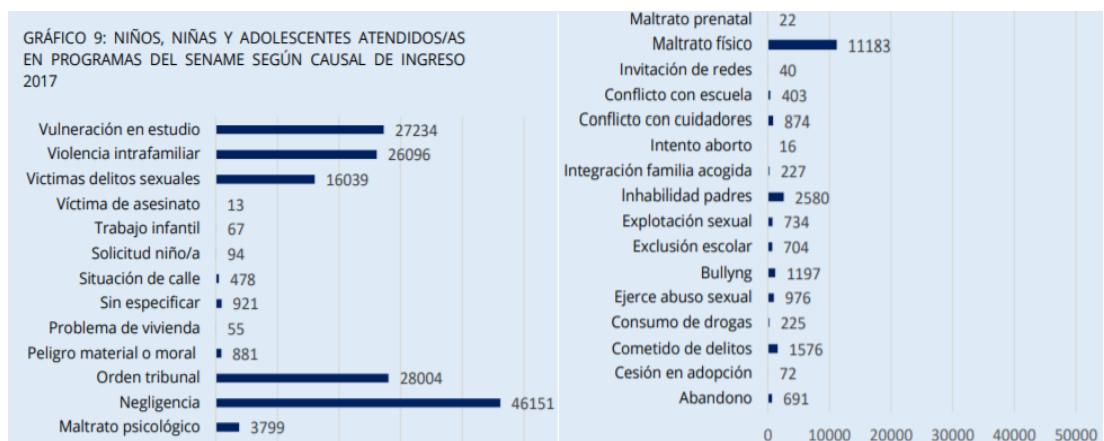
Tabla N°1. Derechos a programas Sename, 2020.

— PROTECCIÓN DE DERECHOS			
	NNAA INGRESADOS	NNAA ATENDIDOS	NNAA EGRESADOS
	<b>34.461</b>	<b>135.522</b>	<b>36.802</b>
Residencias familiares Sename	32	207	24
Centros Cread Sename	155	734	199
Residencias organismos colaboradores	548	5.046	641
Familias de acogida Sename	42	507	76
Familias de acogida organismos colaboradores	906	6.792	968
Programas ambulatorios	24.953	93.961	24.723
Oficinas de protección de derechos	9.522	43.289	11.287
<b>TOTALES</b>	<b>A 36.158</b>	<b>B 150.536</b>	<b>C 37.918</b>

Fuente: Informe SENAME periodo enero - marzo 2020.

Esto se complementa por lo graficado en la Tabla N°2, que hace mención a las causales por las cuales, los NNA ingresan a dichos programas.

Tabla N°2. De NNA a la red Sename.



Fuente: SENAINFO - Información entregada vía Ley de Transparencia (2018).

Es relevante mencionar que la Oficina de protección de derechos (desde ahora OPD), es el espacio donde se enfocará el estudio de esta investigación, ya que consiste en el espacio principal donde acuden y/o son derivados los/as NNA que han experimentado vulneración/es en sus derechos. Por ende, es interesante mirar este espacio, porque es importante conocer de qué manera los/as trabajadores/as sociales que intervienen con NNA, conceptualizan el EDD a través del discurso y cómo lo llevan a la práctica. (SENAME, 2019). La importancia de estas instancias de protección local, es que surge como alternativa de acción para atender las diversas causales de vulneración, por ende, en el año 2005, este programa piloto pasó a ser una oferta prioritaria, fundando 52 OPD

a lo largo del país. SENAME (2011), declara que en la Región Metropolitana existen 31 oficinas de OPD y, a lo largo de todas las regiones existen 115 OPD (pp. 15).

El objetivo general de la OPD consiste principalmente en:

“Contribuir a la Instalación de Sistemas Locales de Protección de Derechos que permita prevenir y dar respuesta oportuna a situaciones de vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes a través de la articulación efectiva de actores presentes en el territorio como garantes de derechos, el fortalecimiento de las familias en el ejercicio de su rol parental, como de la participación sustantiva de las niñas, niños y adolescentes, familias y comunidad” (Bases y orientaciones técnicas/línea de acción oficinas de protección de Derechos de niños, niñas y adolescentes) (SENAME, 2019, pp. 8)

Es relevante mencionar que la OPD es un dispositivo institucional, que posee el objetivo de crear espacios comunales de protección de los derechos para los/as NNA, sus familias y sus comunidades. En el año 2001 se implementó la línea de acción OPD, el mismo año en el cual entra en vigencia la Ley 20.032, la cual “constituye el cuerpo legal que especifica y reglamenta la oferta del servicio en las modalidades de intervención, cuya implementación compete a los organismos colaboradores de la red privada. A ellos se transfieren, a través de procesos de licitación pública, recursos para el financiamiento de los programas” (SENAME, 2011). Las OPD deben velar por la Protección de Derechos y la Gestión intersectorial, en la manera que ambos componentes desarrollen acciones coordinadas, complementarias y colaborativas, permiten ser un marco ordenador de la planificación del proyecto en materias de prevención y promoción, así como de protección de derechos (SENAME, 2015, pp. 5). Por tanto, el objetivo de estos dispositivos institucionales, se relaciona con la creación de espacios comunales de protección de derechos para los NNA, sus familias y sus comunidades.

De ahí que este Seminario pretende contribuir al problema de investigación, que se comprende como la medida que los/as trabajadores/as sociales incorporan en sus discursos y en sus praxis el EDD, específicamente, los y las Trabajadores/as Sociales de la OPD de Estación Central, La Florida, Macul y Peñalolén, planteándose la siguiente pregunta de investigación:

*¿Cuál sería el discurso y las prácticas de los/as trabajadores/as sociales que se desempeñan en las Oficinas de Protección de Derechos (OPD,) asociadas a la aplicación del enfoque de derechos en la intervención con niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos?*

### **1.3 Justificación**

La justificación de esta investigación se focalizará en tres ejes que se complementan entre sí, los cuales se ordenan principalmente desde una justificación teórica, que busca generar una producción de conocimiento dado que existen pocos estudios e informes realizados en la temática, que sería la aplicación del EDD a través del discurso y la praxis de Trabajadores/as sociales que intervienen con NNA vulnerados/as en sus derechos. Dado que Chile se encuentra en este período de transición en su política pública, y en la instalación del EDD, interesa conocer, en qué medida el EDD se encuentra presente en los discursos y ejercicios profesionales de los/as trabajadores/as sociales de las OPD, con el fin de aportar desde la disciplina del Trabajo Social, una investigación que permita socializar como este se incluye en las intervenciones que los/as trabajadores/as sociales desarrollan con poblaciones infantiles vulneradas. Por ende, de esta manera, se pretende generar conocimiento y aportar a la disciplina del Trabajo Social.

Desde lo metodológico, se hace relevante el conocer como el EDD se operacionaliza en la praxis de los/as trabajadores/as sociales, con el fin de conocer cómo este se implementa en la intervención con los/as NNA más vulnerados/as del país. Enfocando la aplicación del EDD para incentivar el buen desarrollo profesional, a través de un trabajo que proteja y promueva los derechos de los/as NNA.

Por otra parte, en relación a la justificación práctica, se comprende en sistematizar de qué manera este enfoque se aplica, como se visibiliza y en qué acciones concretas los/as trabajadores/as sociales resguardan su aplicación. Es importante indagar en el discurso de el/la trabajador/a social en la intervención social con NNA vulnerados/as, debido a que los conocimientos que se generan mediante esta investigación van a aportar a la praxis o labor que realizan los profesionales en esta determinada área de la profesión, esto dirigido a favorecer la intervención mediante la aplicación del EDD y plantear este enfoque desde un nivel discursivo y práctico.

### **1.4 Objetivos generales y específicos de la investigación**

#### **Objetivo general**

- Analizar los discursos y prácticas de los/as trabajadores/as sociales que se desempeñan en las Oficinas de Protección de Derechos (OPD), asociadas a la aplicación del enfoque de derechos en la intervención con niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos.

## **Objetivos específicos**

1. Identificar si el enfoque de derecho aparece en el discurso de los/as trabajadores/as sociales en la intervención con NNA vulnerados en sus derechos.
2. Reconocer si el enfoque de derecho se encuentra presente en las prácticas cotidianas de los/as trabajadores/as sociales en la intervención con NNA vulnerados en sus derechos, desde la OPD.
3. Describir los principales facilitadores y obstaculizadores en la aplicación del enfoque de derecho, en la intervención con infancia vulnerada atendida en la OPD.

## **1.5 Supuestos**

1. Los/as trabajadores/as sociales de las OPD, mediante su discurso consideran el enfoque de derecho y su aplicación en la intervención con NNA vulnerados/as.
2. La praxis realizada por los/as trabajadores/as sociales desde las OPD, se encuentra guiada por las premisas que orientan al EDD.
3. Los/as trabajadores/as sociales identifican facilitadores y obstaculizadores al momento de aplicar el EDD en las OPD, donde los obstaculizadores estarían principalmente asociados a elementos institucionales.

## **Capítulo II**

### **Marco de Referencia**

El siguiente marco teórico contempla elementos relacionados con la infancia y la concepción que históricamente ha existido sobre esta, la relación existente entre la disciplina del Trabajo Social y la intervención en infancia, junto con el desarrollo de antecedentes sobre el EDD. También se contempla una revisión de las políticas públicas relacionadas a la infancia y el quehacer que los/as trabajadores/as sociales han ejercido desde los distintos espacios de intervención en esta área y por último se aborda la vinculación entre el Trabajo Social y la familia.

### **2.1 Concepción de la Infancia a lo largo de la historia**

La infancia es un término muy relevante en estas últimas décadas, considerándose también como un objeto de investigación junto con profundos debates y discusiones en diversas disciplinas, entre ellas el Trabajo social. Respecto a la etimología el concepto de infancia, según Casas (2006) tiene características descriptivas porque proviene del latín “in-fale” que alude al qué o quién no habla, que se puede relacionar con los bebés; pero esta idea no se queda así y se ajusta a “que aunque, aún no razonan bien”, que en otras palabras dan cuenta de la negatividad existente frente a la consideración de la niñez ya sea por la minoría de edad, por ser pequeños, por su inmadurez, entre otras;

porque se vincula con la creencia de que pueden hablar pero no tienen nada interesante que decir, o como señala Casas (2006) “no vale la pena escucharles”. (pp. 30)

A lo largo de la historia la conceptualización de la infancia ha ido evolucionando directamente en relación con la manera en que los adultos conciben y comprenden esta etapa de la vida. Para efectos de esta investigación, se centrará la mirada en las vulneraciones que el contexto familiar desarrolla en la vida de los/as NNA y la manera en que los/as trabajadores/as sociales, implementan el EDD. Según DeMause (1982) citado en Vilar (2015), se plantean tres formas de relación entre padres e hijos, la primera es la reacción proyectiva, en la que el niño/a es utilizado para obtener los contenidos del inconsciente adulto, agregar que el adulto piensa que las acciones realizadas por los niños/a poseen una intención de provocación hacia ellos; la siguiente relación es la reacción de inversión, en esta relación se busca que los niños/as sean los sustitutos de la figura adulta, es por esto que los niños/as deben satisfacer las necesidades afectivas de los adultos, con el fin de ser protegidos a cambio de esto. En esta relación se destaca el Adultocentrismo, donde los/as NNA asumen las responsabilidades del adulto y estos toman actitudes infantiles, para poder llevar a cabo esto el adulto toma medidas y acciones para que el/la NNA realice sus actividades o tareas; y la última relación es la reacción empática, en la que el adulto es comprensivo respecto a los niños/as en sus acciones y necesidades, agregar que el adulto se sitúa desde una comprensión empática, con el fin de lograr verlo como la persona que es hoy y no como un déficit en un futuro. Respecto a las tres formas de relacionarse padres con sus hijos, se considera ideal la reacción empática en comparación a las dos anteriores, ya que se comprende las necesidades del NNA y se visualiza como sujeto de derechos.

Si se piensa en la Infancia y en cómo esta ha sido conceptualizada a lo largo de la historia, De Mause (1982) citado en Vilar (2015), establece seis periodos en la historia en los que la infancia ha ido evolucionando, estos se exponen a continuación:

1.- El primer periodo de la relación paterno-filial es el que corresponde al Infanticidio (desde la antigüedad hasta el siglo IV), se comprende como la arbitrariedad de los padres en materia de los derechos de vivir de los/as niños/as, ya que estos últimos se consideraban como propiedad de los adultos responsables, pudiendo disponer la vida de los NNA, siendo estos tratados como objetos.

2.- El segundo periodo, plantea el Abandono (desde el siglo IV hasta el siglo XIII) como la etapa donde se acepta que el niño posee alma, y la única manera de poder enfrentar estas angustias que genera la consideración del alma, se realizaba mediante su abandono. Es en este proceso donde se lleva a cabo una forma de infanticidio

indirecto, que alude al acto de no matar a los/as NNA, pero se generaba una desprotección al NNA al abandonarlos, lo que puede acabar con la muerte de estos/as.

3.- El tercer periodo es la Ambivalencia (desde el siglo XIV hasta el siglo XVII), que según DeMause (1982) citado en Vilar (2015), lo destaca señalando que en la edad media, el/la NNA no tienen lugar en la sociedad, lo cual generaba que el adulto no considerara la importancia de su proceso de desarrollo y crecimiento personal, por lo tanto, el niño se desenvuelve en espacios específicos de la vida de los adultos como en el trabajo y los lugares de ocio.

En esta etapa, las relaciones proyectivas no han desaparecido, pero el niño/a entra en la vida afectiva de los padres. A partir de este punto, el niño/a es considerado como un ser “malo” con tendencias punibles. Por esta razón los adultos estaban preocupados en amoldarlo y, de esta forma, evitar la aparición de las reacciones “peligrosas” que en realidad eran sus proyecciones. Los castigos físicos eran muy habituales y tenían una doble función: purificar al niño/a y descargar el peso emocional del adulto. Es una época de ambivalencia entre la aparente preocupación por la educación de los niños/as (se escriben muchos tratados sobre cómo tratar a la infancia) y la actitud de fondo de carácter proyectivo. (pp. 125)

4.- El cuarto periodo que expone DeMause (1982) citado en Vilar (2015), es la Intrusión (siglo XVIII), donde aparece el pensamiento moderno de la infancia que se termina desarrollando en el siglo XX. En este proceso cambia la visión del NNA, pasando de ser un enemigo peligroso hacia un ser perfectible. Lo que se comprende según DeMause, respecto al desarrollo de los niños/as, es “Todavía no es una aproximación de carácter empático, pero está en el camino de serlo.” (pp. 125). Dentro de este periodo se empieza a desarrollar la pediatría y miradas científicas sobre la infancia, deshaciendo o eliminando las miradas moralistas que existían hasta esa época, además se comienza a generar una mayor actitud de cuidado por parte de los padres y madres, sumado a una baja en la mortalidad infantil.

5.- El quinto periodo se comprende como la Socialización (desde el siglo XIX hasta mediados del siglo XX), donde se destaca la calidad de la relación entre los/as adultos/as con los NNA, los cuales deben ser cuidados/as y formados/as por sus padres enfrentando la dominación que sufren estos, que afecta la voluntad de tomar decisiones por sí solos, y se relaciona directamente con la educación y las propuestas respecto a la socialización. A pesar de considerar la obligatoriedad del cuidado de los/as NNA en el siglo XIX, a este se le denomina el Siglo de la infancia, el cual presenta la preocupación de la pedagogía sobre la protección de estos últimos, porque aún no se consideran como sujetos de derechos, sino que se comprenden como sujetos en déficit

que deben seguir el patrón del adulto para llegar a formarse y/o desarrollarse, que según DeMause (1982) citado en Vilar (2015), “En este sentido, se puede hablar de los “todavía no” (todavía no adulto, no responsables, no autónomos...)” (pp. 125)

6.- El sexto periodo que propone DeMause es la denominada Ayuda (mediados del siglo XX), que según DeMause (1982) citado en Vilar (2015), da cuenta que la relación con los/as NNA es de carácter empática, porque el interés ya no se encuentra en la dominación ni en la socialización, sino que se considera relevante el desarrollo personal de cada niño/a para poder comprender sus habilidades y sus necesidades.

La actitud de los padres es paciente y dedicada para que el niño/a vaya creciendo en un ambiente agradable y cuidador. Las evidencias más claras de este cambio es la aparición de las condiciones que iniciarán el camino desde la Declaración de Ginebra de 1924 (Eglantyne Jebb) hasta las Observaciones Generales de Naciones Unidas para la concreción de los aspectos críticos de la Convención de los Derechos de la Infancia, ya en el siglo XXI. (pp. 126)

Hay que considerar que a mediados del siglo XIX y comienzos del siglo XX, se comienzan a realizar múltiples congresos internacionales, debido al interés sobre este tema, pensando en la internacionalización de los derechos de la infancia. Por eso es importante este período, ya que determina el futuro surgimiento de organismos internacionales con sus respectivos instrumentos de calidad internacional, que velarán por la protección de la niñez.

Debido a la importancia internacional del tema, esta iniciativa fue rescatada y adoptada por la Liga de las Naciones, que la proclamó en una resolución con naturaleza jurídica de declaración y le dio la fuerza legal que requería su antecesora. Así en 1924 surgió la primera Declaración sobre Derechos de los Niños o Declaración de Ginebra, un breve texto de cinco puntos que recogía la demanda de unos deberes básicos que “los hombres y las mujeres de todas las naciones” declaraban y aceptaban como un deber “más allá y sobre toda consideración de raza, nacionalidad o credo” (Rea-Granados, 2016, pp. 160)

### **2.1.1 Declaración de los Derechos Humanos y Convención Internacional de los Derechos del Niño**

El derecho internacional de los Derechos Humanos corresponde a la obligación de los Estados partes de respetar, proteger y promover estos derechos, que se complementa con lo señalado por la Fundación Juan Vives Suriá (2010), se constituye mediante la Declaración Universal de los Derechos Humanos (ahora en adelante DUDH), decretado en el año 1948, tres años después del término de la Segunda Guerra Mundial, por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). (pp. 17)

Ese histórico documento, inspirado en las declaraciones de derechos del siglo XVIII, reconoce que todos los seres humanos somos iguales en derechos, que los derechos son inherentes a nuestra condición humana y que nos pertenecen a todos y todas, sin limitaciones de fronteras. (Fundación Juan Vives Suriá, 2010. pp. 17)

Esta declaración clasifica los derechos humanos, principalmente en derechos civiles que aluden al derecho a la vida, la libertad, entre otros; también se presentan los derechos políticos, tales como: el derecho a participar en los asuntos públicos y a elegir a representantes en el gobierno, y la última clasificación corresponde a los derechos sociales, que se comprenden como el derecho a la educación, a la salud y a la seguridad social. (pp. 18)

El documento de la DUDH no conlleva obligaciones jurídicas, pero apela a la fuerza moral para indicar la acción de los Estados. Al igual que el Derecho Internacional de los Derechos Humanos, busca promover los compromisos del Estado con respecto a la sociedad. Desde su proclamación se han acordado numerosos tratados que buscan reconocer y promover los derechos de la declaración y establecer obligaciones estatales, buscando mecanismos para orientar la supervisión de su cumplimiento. Estos tratados se han establecido a partir de un comité de expertos, que se encargan de la supervisión de la aplicación de estos por parte de los Estados adscritos, y la manera de supervisar es a través de protocolos facultativos, las cuales son las siguientes:

- Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de 1966. Ratificado por el Estado de Chile el 27 de mayo de 1992.
- Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, destinado a abolir la pena de muerte de 1989. Ratificado por el Estado de Chile el 26 de septiembre de 2008.
- Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes de 2002. Ratificado por el Estado de Chile el 12 de diciembre de 2008.
- Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la venta de niños, prostitución infantil y la utilización de niños en la pornografía de 2000. Ratificado por el Estado de Chile el 06 de febrero de 2003.
- Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la participación de niños en los conflictos armados de 2000. Ratificado por el Estado de Chile el 31 de julio de 2003.
- Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a un procedimiento de comunicaciones de 2011. Ratificado por el Estado de Chile el 1 de septiembre de 2015.



- Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de 2006. Ratificado por el Estado Chileno el 29 de julio de 2008.

DUDH (1948), señala que los Estados partes, deben promover los derechos humanos a través de la enseñanza y la educación:

Proclama la presente Declaración Universal de Derechos Humanos como ideal común por el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse, a fin de que tanto los individuos como las instituciones, inspirándose constantemente en ella, promuevan, mediante la enseñanza y la educación, el respeto a estos derechos y libertades, y aseguren, por medidas progresivas de carácter nacional e internacional, su reconocimiento y aplicación universales y efectivos, tanto entre los pueblos de los Estados Miembros, como entre los de los territorios colocados bajo su jurisdicción. (pp. 2)

Respecto a las políticas públicas, están establecidas a partir de los derechos que enuncia la DUDH, que otorga cierta relevancia sobre el nivel de involucramiento que tienen las políticas públicas respecto a los/as NNA, basándose en los principios planteados y señalados en la Convención Internacional de los Derechos del niño (CIDN), lo que permite realizar el proceso de operacionalización al momento de intervenir en la realidad y en las formas de relación que se establecen con éstos/as, ya sea mediante los espacios de intervención o en la convivencia diaria, que se verá a continuación.

En el año 1924 se decreta la Declaración de Ginebra sobre los Derechos del Niño, que motiva a la ONU en el año 1959, a llevar a cabo la Declaración de los Derechos del Niño, culminando en 1989 con la CIDN, que influye en la creación de políticas a nivel internacional y nacional en materia de promoción y protección de los derechos de los/as NNA (Casas, 2006, pp. 34-35).

Como señala Valverde (2018), la historia de la infancia marca un hito importante entre los años 50 hasta 1973, período en el cual los gobiernos latinoamericanos, desarrollan un proceso creciente de promoción del bienestar de la niñez, expresado fundamentalmente en el aumento de la accesibilidad de niños y niñas a la educación y a la atención de salud.

En este contexto y debido a una falta de derecho y malos tratos que poseían los/as NNA en el siglo XIX y XX, el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), decidió redactar la CIDN, con el propósito de proteger y dar una mejor calidad de vida a estos, generando que se sientan seguros y queridos, es por esto que, se declararon diez derechos fundamentales de los/as NNA (UNICEF, 2014), los cuáles son los siguientes:

1. Derecho a la igualdad, sin distinción de raza, nacionalidad, religión y cultura.

2. Derecho a una protección, el cual asegure su calidad de vida en forma física y psicológica.
3. Derecho a la educación y jugar, generando que cada NNA posea una educación digna y en sus tiempos libres pueda realizar actividades con sus pares.
4. Derecho a una identidad, teniendo un nombre, apellido y nacionalidad propia, generando una distinción de cada niño y niña.
5. Derecho a la solidaridad y la amistad, expresando libremente lo que pienso y siento.
6. Derecho a la protección, con el fin de que los NNA puedan desarrollarse de manera sana y feliz, sin tener temor al abandono y a su calidad de vida.
7. Derecho a la salud, teniendo atención y ayuda en momentos en el que se presente un riesgo para la salud.
8. Derecho al amor, permitiendo que los niños y niñas generen un apego con sus familias, generando la protección de este.
9. Derecho a la atención y educación de niños y niñas con problemas físicos y mentales, generando una integración de estos.
10. Derecho a la calidad de vida, con una alimentación, vivienda y atención médica adecuada para su desarrollo personal.

En relación al EDD, se destaca que este se sustenta en la CIDN, considerando a la Convención, como el marco legal y jurídico de carácter internacional, que introduce el replanteamiento no sólo del factor jurídico y legislativo en materia de infancia, como señala Solís (2003), “(...) sino también de las relaciones y responsabilidades de lo público (el Estado) y lo privado (la sociedad civil en su acepción más amplia) y con ello, una forma diferente de concebir y definir las políticas públicas.” (pp. 10).

El EDD como complemento de la CIDN, posee tres principios que lo sustentan, que según Solís (2003) serían los siguientes:

1. Los/as NNA son considerados/as sujetos de derechos civiles, sociales y políticos, contribuyendo de esta manera, en la concepción de estos/as como ciudadanos/as. Se reconoce que los/as NNA están formados en múltiples dimensiones, como por ejemplo lo social y personal, y es aquí donde se aplica la necesidad de considerarlos/as como sujetos de derecho y como sujetos sociales, que se vinculan con las personas adultas en general y el Estado.
2. El Interés Superior del niño/a, establece la mayoría de las medidas que aporten al respeto de los NNA, esto se basa en el interés superior de estos, es decir, buscar la manera adecuada de considerar sus intereses durante los procesos que les competen.
3. La no discriminación, alude a que todos los derechos deben ser aplicados a todos/as los/as NNA sin excepción, siendo obligación del Estado garantizar su cumplimiento,

por tanto, toda acción que vaya en contra de los derechos de esta población, se considera discriminatoria. (pp. 11).

Respecto a los diez derechos fundamentales de los NNA planteados en la CIDN, podemos mencionar que este acontecimiento genera un cambio en la visión que se tenía sobre la infancia mediante la convocación del Estado Chileno, a ajustar sus políticas públicas y tratamiento de la infancia, de manera consecuente con la CIDN. Valverde (2008), señala que el EDD adapta la modalidad de intervención considerando la realidad social:

Entonces, podemos decir que el enfoque de derechos es un enfoque de desarrollo que nos obliga a mirar la realidad desde el relevamiento de la responsabilidad del Estado, en tanto garante principal de derechos; la certeza de que los sujetos de derechos pueden y deben exigir / reclamar sus derechos; la existencia de obligaciones legales por parte de los garantes, expresadas en los instrumentos internacionales de derechos humanos; y el reconocimiento del niño y la niña como sujeto y actor social. (pp. 99)

Es relevante mencionar, que Chile cambia en términos de sus políticas para ajustarse a la CIDN, y que el EDD y su aplicación en las instituciones que trabajan en infancia, es parte de este cambio, que además por ser un cambio, implica un proceso de implementación y ajuste del EDD en las intervenciones que los/as trabajadores/as sociales desarrollan con la infancia vulnerada. A continuación, se profundiza dicho enfoque.

## **2.2 Antecedentes del Enfoque de derecho (EDD)**

Según Valverde (2008), el Enfoque de derecho (EDD) es un planteamiento de desarrollo que invita a observar la realidad desde el estudio de las obligaciones del Estado entendido como el principal garante de derechos, donde los/as sujetos/as deben y poseen la posibilidad de exigir o protestar por sus derechos; es aquí donde existe una responsabilidad internacional de los garantes debido a acuerdos legales sobre derechos humanos, además se debe reconocer a los/as NNA como actores sociales y sujetos de derechos. (Valverde, 2008, pp. 99)

Según Guerrero (2013), respecto al origen del EDD se menciona lo siguiente:

Desde el punto de vista temporal, no se identifica una fecha específica compartida por aquellos que han estudiado sobre el Enfoque de Derechos Humanos. Es por ello que surgen posiciones que ubican su configuración entre los años de 1960 y 1970 como una derivación del derecho al desarrollo. (pp. 15)

El EDD ha sido conceptualizado por otras organizaciones con anterioridad, pero en la declaración de Viena en Suiza fue el lugar donde, según Guerrero: “Se considera entonces que el Enfoque de Derechos Humanos logró su síntesis conceptual definitiva en la Declaración de Viena en 1993 gracias al reconocimiento de la universalidad, indivisibilidad e interdependencia de los Derechos Humanos” (Guerrero, 2013. pp. 16)

Para hablar del origen del Enfoque de derechos, es relevante tener en cuenta que posee características sociales pensando en la construcción de relaciones basadas en el reconocimiento y respeto mutuo, en materia de garantizar el desarrollo humano de los NNA. Según Alza (2014),

“Emergió hacia los inicios de los años noventa después de terminada la Guerra Fría y tomó mayor relevancia con la Cumbre de Copenhague sobre Desarrollo Social en 1995. Bajo la forma de “reivindicación de derechos”, el enfoque de derechos ha venido siendo un discurso permanente en países latinoamericanos y en el África, donde se construyó una tendencia nacionalista y anticolonialista para ir definiendo los límites a la dominación y el abuso.” (pp. 52-53)

Es pertinente señalar que el EDD con respecto a los NNA, tiene como ejes rectores, la Doctrina de los Derechos Humanos, el Enfoque de Niñez y la Adolescencia y la CIDN. Principalmente está la Doctrina de los Derechos Humanos, la cual alude a que los derechos son propios de la persona y que se comprenden como un factor constitutivo de la persona humana, como la característica psicológica y biológica, según Solís (2003), se establecen tres principios que vinculan a las personas con la vida social y que moldean su participación en la sociedad:

1. El principio de indivisibilidad, que da cuenta que todos los derechos deben ser reconocidos en una dimensión totalizadora, aludiendo a su fundamentalidad para el desarrollo integral y pleno de la persona y los/as NNA.
2. El principio de integralidad, se vincula con que todos los derechos están ligados unos a otros, existe interrelación entre ellos, son interdependientes, se inciden entre sí, por lo que todos tienen la misma jerarquía o mismo nivel de relevancia. Por su parte es importante considerar para el caso de los/as NNA, que sus derechos por medio del Interés Superior del Niño, adquieren una mayor relevancia, respecto a la promoción y prevención de los derechos de los/as NNA.
3. El principio de universalidad, se relaciona a que los derechos deben abarcar a todas las personas, sin exclusión alguna, porque todas las personas y los/as NNA tienen derechos y obligaciones. (pp. 8-9)

Como señala Solís (2003), “las oportunidades diferenciales a que cada persona menor de edad ha tenido y tiene acceso, juegan un importante papel en sus distintas formas de actuar, percibir, vivir e internalizar la realidad”. (pp. 10)

Asimismo, se considera que el desarrollo de la niñez y la adolescencia es un proceso de construcción vinculado estrechamente a las condiciones materiales de vida, pudiendo afirmarse que la pobreza –como problema estructural- se convierte en un escenario que cotidianamente recorta el futuro. Esto se traduce no solo en la violación a sus derechos fundamentales, sino también en las significaciones individuales y sociales generadas en el contexto de la privación y la exclusión de oportunidades en todos los ámbitos. (Solís, 2003. pp. 10)

En el año 1986, la ONU define el EDD como “un proceso integral económico, social, cultural y político que tiene por objeto el mejoramiento constante del bienestar de toda la población y de cada uno de los individuos en base de su participación activa, libre y significativa en el desarrollo y en la distribución justa”. (ONU, 1986; citado en MIDEPLAN/CEPAL, 2002). Este Enfoque integra la normativa, principios y estándares del sistema internacional de Derechos Humanos en la legislación y en el proceso de desarrollo de las personas.

En los inicios de la primera década del 2000, la alianza Save the Children<sup>1</sup>, desarrolla los fundamentos que conforman en la actualidad el EDD, todo esto gracias a la “programación de los derechos del niño” (PDN) que priorizan este enfoque de derechos en materia de los niños y las niñas. (Valverde, 2008, pp. 96). Save the Children trabaja en las emergencias y vulneraciones que poseen los/as NNA, con el fin de mejorar la calidad de vida y el desarrollo de estos/as mismos/as. “El enfoque de Save the Children se basa en el derecho de cada niño a ser protegido y cuidado, idealmente por su propia familia o en un ambiente similar al de su familia” (Save the Children, 2013, pp. 7). Eglantyne Jebb fue una activista social muy importante luego de la primera Guerra Mundial, ya que fue la fundadora de Save the Children, pero además contribuyó en gran medida a la Declaración de los Derechos del Niño, que según Save the Children (s.f.):

En 1923, Eglantyne Jebb redacta la primera Declaración de los Derechos del Niño, antecedente histórico de la Convención sobre los Derechos del Niño y la Niña, la misma que fue adoptada por los países miembros de la Organización

---

<sup>1</sup> Save the Children es una organización creada en 1919 con sede en Ginebra por Eglantyne Jebb, con el fin de ayudar a los NNA refugiados y afectados por la primera Guerra Mundial.

de las Naciones Unidas en 1989 y que entró en vigor en 1990. (Save the Children, s.f.)

Gracias a estas contribuciones es que Save the Children, es una de las organizaciones más importantes en la defensa de los derechos del niño a nivel mundial, estando presente en más de 120 países en todo el mundo, en el que entre sus asociados se encuentra Chile.

Los principios que fueron presentados anteriormente, son relevantes en la vida de los/as NNA para generar protección e integración de estos. Según lo mencionado por Pautassi & Royo (2012), estos principios tienen que ser considerados al momento de elaborar políticas públicas en el área de infancia, ya que abordan temáticas relevantes en la vida diaria o cotidiana de los NNA, esto lleva a considerar a estos últimos como sujetos de derechos. Además, sirven como indicadores para medir los progresos respecto a los derechos de la infancia vulnerada. (pp. 25)

Los principios enumerados que se presentarán a continuación, permiten comprender que los derechos de cada NNA no deben ser interpretados de manera restrictiva, como sucede con el derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo que recae solamente en la alimentación óptima para que cada NNA se desarrolle para llegar a la adultez, pero dejan de lado el desarrollo espiritual, psicológico, social, entre otros; que en estricto rigor son igual de importantes. Estos derechos demandan ser visibilizados de manera integral e interrelacionada con las diversas obligaciones de los Estados, que tienen vínculos con los siguientes cuatro principios.

- Principio N°1. No discriminación, se basa en el segundo artículo decretado en la CIDN, el cual expresa lo siguiente, “En primer lugar, los Estados tienen la obligación de garantizar a todos los seres humanos de menos de 18 años el disfrute de todos los derechos enunciados en la Convención, sin distinción alguna” (Pautassi & Royo, 2012, pp. 25). Debido a esto el Estado debe ser capaz de garantizar los derechos de los NNA, sin importar su condición racial, idiomática, religiosa, sexual, etcétera. Todos los/as NNA deben tener una calidad de vida digna, en el caso de ser vulnerados/as en sus derechos el Estado debe ser capaz de conocer la situación de vulneración por la que está viviendo el/la NNA, enfocado en el contexto que se encuentre inserto, que puede ser social, familiar, educacional y de salud. Es en esta situación en donde debe actuar el Estado y tomar medidas para que los niños, niñas y adolescentes tengan una vida digna, sin ninguna vulneración y logrando una efectividad en los Derechos del niño.
- Principio N°2. El Interés Superior del Niño, constituye un principio fundamental que orienta el diseño y la implementación de las políticas públicas

de la infancia. El principio se puede utilizar para tres funciones: 1. Para apoyar, justificar o aclarar, en conjunto con otros artículos de la CIDN, un enfoque concreto con respecto a los asuntos que surjan en el seno de la misma; 2. Se comprende como principio de mediación que contribuya a resolver conflictos entre diversos derechos en el marco del CIDN; 3. Permite evaluar las leyes, prácticas y las políticas referentes a los/as NNA que no se incluyan de manera explícita en las obligaciones de la CIDN. (Pautassi & Royo, 2012, pp. 26). Este principio se considera como eje rector de la CIDN, que señala que todos los derechos que son titulares de los/as NNA, y que toda medida que se tome debe tener en cuenta los mejores intereses para los/as sujetos/as involucrado/a, que se complementa con lo que señala Pautassi & Royo (2012) “Asimismo deben los Estados partes asegurarse que el niño, la niña y el adolescente reciba toda la información y el asesoramiento necesario para tomar una decisión que favorezca su interés superior.” (pp. 26)

- Principio N°3. Derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo, contribuye al deber del Estado de considerar el concepto de desarrollo de los/as NNA de manera holística (físico, mental, espiritual, entre otros), y la relación con las políticas públicas se vincula con la importancia de promover y proteger el desarrollo óptimo de todos los/as NNA (pp. 27). Se plantea que los/as NNA “tienen derecho a que no se les arrebatara arbitrariamente la vida, así como a ser beneficiarios de las medidas económicas y sociales que les permitan sobrevivir.” (Pautassi & Royo, 2012, pp. 27)
- Principio N°4. Derecho del niño a expresar su opinión y a ser escuchado, se complementa con el derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo, ya que alude a la libertad de expresión y al acceso a la información sobre la importancia y la obligación de la participación de los/as NNA en la promoción, la protección y la vigilancia de sus derechos, en donde se involucra el derecho de que no se les arrebatara arbitrariamente la vida a los/as NNA, y que su aplicación sea distribuida de manera igualitaria en todas las medidas adoptadas por el Estado en materia de la CIDN. También hay que considerar la importancia y la obligación que tienen los/as NNA de ser escuchados, todo esto respecto a que el Estado debe tener en cuenta la regulación y la modificación de las políticas públicas, en materia de introducir los medios determinados para que los/as NNA accedan a la información pertinente y al mismo tiempo, contar con las instancias para que estos puedan expresar libremente, sus propias opiniones, ideas y sentires. “Para ello es necesario dismantelar las barreras jurídicas, políticas, económicas, sociales y culturales que actualmente inhiben la oportunidad de que los niños sean oídos” (Pautassi & Royo, 2012, pp. 27)

Desde el año 1990, se espera que Chile ajuste las políticas públicas en materia de infancia y que los programas y proyectos, que emanan de dichos dispositivos, actúen de manera coherente con el EDD, el cual viene a resguardar la implementación de los principios de la CIDN, en las intervenciones concretas que los/as distintos/as profesionales que trabajan en infancia, especialmente en la infancia que ha sido vulnerada en sus derechos, desarrollan. Esta sería la principal función de esta investigación, conocer de qué manera el EDD, se encuentra presente en el discurso y praxis de los/as trabajadores/as sociales que se desempeñan en las OPD.

Si hablamos del EDD respecto a las políticas públicas, según UNICEF, (2007) tiene como objetivo la orientación de estas últimas, además de la intervención, apoyándose en las posibilidades de garantía y respaldo que otorgan los Derechos Humanos, que son legitimados por la CIDN. Lo que podemos señalar, es que el Estado, es el principal actor que debe incorporar el EDD a las políticas públicas en todos sus ámbitos para que exista un desarrollo más próspero e integral de las personas y grupos de la población, con la finalidad de legitimar los derechos de los/as sujetos/as y establecer quienes son los/as garantes de estos. También se busca generar respeto y defensa hacia los derechos humanos, los cuales ayudan a que las personas, grupos sociales, colectivos, servicios e instituciones públicas puedan conocer, defender y promover sus propios derechos y sus libertades sociales, con el fin de lograr exigir el cumplimiento de los deberes en la materia, como pueden ser las demandas sociales, logrando una mejor convivencia tanto personal como social.

El esfuerzo orientado a articular una nueva ética con políticas públicas a nivel social y judicial y privadas, es lo que se ha denominado como el enfoque de los derechos humanos. Este procura construir un orden centrado en la creación de relaciones sociales basadas en el reconocimiento y respeto mutuo y en la transparencia, de modo que la satisfacción de las necesidades materiales y subjetivas de todas las personas y colectividades, sin excepción alguna, constituya una obligación jurídica y social. (Guendel, 1999, pp. 172 - 173)

Respecto de la implementación del EDD, las instituciones que intervienen en el área de infancia, específicamente con los/as NNA que han sido vulnerados/as en sus derechos, el EDD debiese ser aplicado desde la intervención que los profesionales, en este caso, los/as trabajadores/as sociales desarrollan en estos contextos, deben establecer relaciones con los/as NNA, basadas en el EDD. Además, se debe considerar lo planteado por la CIDN. Esto se debe establecer con una intervención en espacios de convivencia diaria, generando propuestas que contribuyan en las políticas públicas y el rol de garantes de derecho. Es importante señalar que el EDD introduce que la responsabilidad de la promoción y la protección es de carácter política, jurídica y ética del Estado, con el objetivo de cumplir las condiciones para el bienestar social en el



ejercicio de los derechos. (Valverde, 2008, pp. 3). Esto da hincapié a que las mismas personas exigen y reclaman sus derechos de manera legal y política. (pp. 3).

Magistris (2016), señala que la operacionalización del EDD en la intervención con infancia vulnerada, dentro de los sistemas de protección del país, se caracteriza por:

Este modo de institucionalización del enfoque de derechos en los sistemas de protección dirigidos a la infancia hace que se constituyan, emerjan y reactualicen nuevas modalidades de regulación social respecto de la infancia, pero también de otros procesos sociales más generales. Apuntamos así a señalar los matices, disputas y tensiones al interior de los sistemas locales de protección de derechos en los que distintos actores traman y dirimen los sentidos de la “protección de la infancia”, los límites y alcances de sus derechos, sentidos todos ellos interrelacionados y mutuamente dependientes. (pp.12)

### **2.3 Políticas públicas en torno a la Infancia**

Solís (2003) destaca que el enfoque de derecho de la niñez y adolescencia, en conjunto a la CIDN, promueven una nueva perspectiva y mirada hacia la infancia y la adolescencia. En otras palabras, estas necesidades de cambio se circunscriben en una nueva manera de concebir la relación entre los/as NNA y los/as adultos/as.

Si se piensa en las políticas públicas relacionadas con la infancia en Chile desde comienzos del siglo XX, se destaca la inquietud sobre el bienestar de los/as NNA, como señala el Consejo Nacional de Infancia (2016). Se hace presente un debate que se desarrolla por años, donde mediante gestiones de Darío Salas se decreta la Ley de Instrucción Primaria Obligatoria en el año 1920, que garantiza la gratuidad y la obligatoriedad para la educación primaria fiscal. Respecto al ámbito internacional, en Chile se ratifica el primer instrumento que velaba por la protección material y espiritual de los/as NNA, que se ratifica mediante la Declaración de Ginebra del año 1924. (pp. 29).

Según el Consejo Nacional de la Infancia (2016) en los primeros treinta años del siglo XX, se desarrolla el debate profundo sobre la manera en que se ejecutan las labores de caridad, como la entrega de ayuda material hacia las familias con niños y niñas. No cabe duda que las políticas públicas eran asistencialistas, pero aun así se destaca una mejora en los aspectos sociales, respecto al bienestar de la niñez y adolescencia. En el año 1912, se declara la Ley de Protección a la Infancia Desvalida, que otorga nuevas capacidades para el rol del Estado en materia de niños y niñas abandonados por su familia. Con la publicación de la Ley de Menores en el año 1928, se genera la limitación frente a la autoridad de los padres al brindar atribuciones a los Tribunales de Menores, para resolver las medidas a aplicar a los niños y niñas. (pp. 30)

Según Rojas (2010) citado en el Consejo Nacional de la Infancia (2016), durante los años 50, las políticas que se plantearon en aquel momento iban enfocadas a mejorar las condiciones de salud y sanitarias de los NNA. Es aquí donde se constituyeron las primeras medidas de resguardo a la maternidad, esto mediante el derecho pre y postnatal que eran seis semanas y alimentación suplementaria. También, se fueron abordando problemáticas relacionadas con la mortalidad de la población infantil, las enfermedades transmisibles que estaban presentes en la época y la desnutrición que presentaban los sectores vulnerables de la población chilena. (pp. 30). Respecto a la desnutrición, se destaca la disminución del porcentaje de NNA desnutridos/as entre cero a seis años, durante los años 1960 al 2000 en Chile, que se vincula con la siguiente Tabla N°3.

Tabla N°3: Disminución del porcentaje de NNA desnutridos/as entre cero a seis años, durante los años 1960 al 2000 en Chile.

Porcentaje de niños desnutridos (0-6 años) en Chile (1960-2000)				
Año	Total	Leves	Moderados	Graves
1960	37,0	31,1	4,1	1,8
1970	19,3	15,8	2,5	1,0
1980	11,5	10,0	1,4	0,2
1990	8,0	7,7	0,2	0,1
2000	2,9	2,6	0,2	0,1

*Fuente: Informe anual 2000 (Ministerio de Salud)*

Respecto a las políticas públicas, el Ministerio de Educación (1965) citado en Consejo Nacional de la Infancia (2016), menciona que la educación se vuelve un punto relevante para el desarrollo de las personas, por ende, señalan lo siguiente:

Entre 1960 y 1973, los factores estructurales detrás de los problemas sociales adquirieron un rol relevante en el debate y en el diseño de las políticas públicas, reconociendo la relevancia de la educación en el desarrollo de las personas. En consecuencia, se aumentó la cobertura del sistema educacional a través de la reforma del año 1965, donde se amplió la educación básica a 8 años. (pp. 30)

Según Pilotti (1994) citado en Consejo Nacional de la Infancia (2016), menciona que, en 1979, los establecimientos educacionales pasan a ser administrados por los municipios locales, además se crea el Servicio Nacional de Menores (SENAME) y es en este momento que se inicia el proceso de entrega a organizaciones privadas el

cuidado y protección de NNA, que son considerados como “menores en situación irregular”. (pp. 31). Esto se relaciona con el área de protección de derechos del SENAME, se constituye por programas administrados directamente por SENAME o Centros de Reparación Especializada de Administración Directa (ahora en adelante CREAD) que se enfocan en el área de cuidados alternativos y la oferta de proyectos adjudicados vía concursos públicos a Organismos Colaboradores Acreditados del Sename (ahora en adelante OCAS), que está normada mediante la ley 20.032 de subvenciones del SENAME. (SENAME. 2020)

Cómo ya se explicó, Chile en el año 1990, como menciona el Consejo Nacional de la Infancia (2016), decide realizar un cambio profundo en la vinculación entre la sociedad y los/as NNA. Para lograr esto, la CIDN se concibe como una herramienta de carácter relacional, que compromete al país a iniciar una conformación de políticas, leyes e instituciones con respecto a la infancia, reconociendo los derechos del tratado internacional. (pp. 31)

Al ratificar la CIDN, en Chile se generaron una serie de cambios a nivel legislativo, donde el Estado adquirió un deber en cuanto a respetar y promover los derechos de los NNA, mediante leyes, políticas e instituciones. Dentro de estos avances mencionados por el Consejo Nacional de la Infancia (2016) podemos destacar los siguientes:

1. Desarrollo de un sistema especializado de justicia en materia de familia que crea los Tribunales de Familia (Ley N° 19.968 de 2004).
2. Normas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar la violencia intrafamiliar y otorgar protección a las víctimas (Ley N° 20.066 de 2005).
3. Instalación del Subsistema de Protección Integral a la Infancia, Chile Crece Contigo (Ley N° 20.379 de 2009).
4. Modificaciones al Código del Trabajo que establecen regulaciones al trabajo de menores de edad, prohibiendo a los menores de 18 años todo trabajo nocturno en establecimientos industriales y comerciales (Ley N° 20.539 de 2011).
5. Ratificación de los Protocolos Facultativos de la Convención sobre los Derechos del Niño relativos a la Participación de Niños en los Conflictos Armados (2003), a la Venta de Niños, a la Prostitución Infantil y la utilización de niños(as) en la Pornografía (2003) y, a la aprobación del Protocolo Facultativo relativo a Comunicaciones Directas (2015). (pp. 32-33)

Durante la última década, respecto a los cambios efectuados en las políticas públicas que abordan la infancia, representan una renovación al tipo de políticas públicas que han constituido el sistema de protección social, para generar soluciones a los problemas de inequidad y pobreza que existen en Chile, integrando una perspectiva que garantice los derechos dentro de la elaboración de sus diferentes componentes. Las políticas

públicas se han generado, considerando los riesgos asociados a las etapas de la vida, como también en situaciones derivadas de enfermedades, discapacidad e insuficiencia de ingresos para generar bienestar en la satisfacción de las necesidades básicas. (Consejo Nacional de la Infancia, 2016. pp. 34).

SENAME es el organismo estatal, encargado de proteger, rehabilitar y velar por la infancia del país, creado en 1979 por medio de la Ley 2.465. Dicho organismo posee tres áreas de actuación e intervención social, que son área de adopción, área de protección de derechos y área de justicia juvenil.

1. Área de adopción: Determina los programas de adopción aludiendo al conjunto de actividades enfocadas hacia la búsqueda de una familia responsable para el/la NNA que se encuentra declarado en condición de abandono por parte de su familia de origen.
2. Área de protección de derechos: Busca abordar las múltiples vulneraciones de derechos de las cuales son víctimas en los/as NNA.
3. Área de justicia juvenil: Ejerce la labor fiscalizadora mediante sanciones y medidas que son dictaminadas por los tribunales de justicia para lograr la reinserción social de el/la NNA. (SENAME, 2020).

Esta institución, trabaja mediante la perspectiva generacional del EDD, debido a que los derechos del niño/a son derechos humanos, por lo tanto, se requiere enfocar este quehacer a través de un/a adulto/a que sea un/a agente restitutivo de derechos, es por eso que en los organismos colaboradores de SENAME (ahora en adelante OCAS) se trabaja con tutores que deben estar capacitados y formados.

SENAME reconoce cuatro principios fundamentales que son el marco orientador de la acción de los organismos colaboradores acreditados. Según SENAME (2019), los principios fundamentales son los siguientes:

1. “El respeto, la promoción, la reparación y la protección de los derechos humanos de las oportuna y de calidad”.
2. “El trato digno evitando la discriminación y la estigmatización de los sujetos de atención”.
3. “Objetividad, calidad, idoneidad y especialización del trabajo, que se realizará de acuerdo asegurar el cumplimiento de este principio”.
4. “Participación e información en cada etapa de la intervención. Se informará y se tendrá en cuenta la opinión del niño, niña y adolescente respecto a los procesos de intervención que le atañen, en función de su edad y madurez” (SENAME, 2019. pp. 4)

Dentro de la oferta programática que presenta SENAME para atender a la población infantil que lo requiera, existen diversos programas, administrados por distintas

instituciones públicas y privadas, que trabajan directamente con los/as NNA y sus familias, estos programas se visualizan en la siguiente Tabla N°4

Tabla N°4: Programas que trabajan temáticas de infancia con su dependencia institucional.

Dependencia Institucional						
Ministerio de Educación	Ministerio de desarrollo social	Ministerio de Desarrollo Social, Salud y Educación	Ministerio de Justicia / Ministerio del Interior	Ministerio de Justicia / Sename	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Ministerio de Salud
Programa Reinserción Educativa	Programa Abriendo Caminos	Chile Crece Contigo (CHCC)	Programa Vida Nueva	Programa de Intervención Breve (PIB) Programa de Intervención Especializada (PIE) Oficina de Protección de Derechos (OPD)	Programa de Intervención Multisistémica	Sin Programas Particular - Subsecretaria de Redes Asistenciales

*Fuente: Análisis de programas relacionados con la intervención en niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos: La realidad chilena.*

Respecto a las políticas públicas y las instituciones que trabajan en infancia, a partir del EDD van orientando el rol de los/as trabajadores/as sociales en la intervención con NNA, que compromete la interacción con ellos/as y el desarrollo de un acompañamiento, adaptando este proceso interventivo. Además, el EDD sustenta el rol de garante y promotor de los derechos de los/as NNA, reconociendo a estos como sujetos de derechos tanto en las políticas públicas como en la sociedad. Es muy importante referirse al rol que cumplen los/as trabajadores/as sociales en la intervención con NNA vulnerados/as, es por esto que será descrito a continuación.

## 2.4 Rol de el/la Trabajador/a Social respecto a la Infancia

La palabra rol etimológicamente hablando, proviene del latín *rotulus* que es el pergamino que tiene escrito lo que debe recitar el/la actor/actriz (O'Donell, 1974; citado en Podcamisky, 2006). Según Podcamisky (2006) el significado de la palabra rol se relaciona con el guión de un/a actor/actriz determinado/a, que está sujeto a lo que debe poner en escena, en otras palabras, da cuenta qué elementos condicionan su actuar.

Respecto al rol del Trabajo Social y su intervención en materia de infancia, Chiroque (2005) plantea que: “Nuestra intervención está dirigida a la atención de la infancia como beneficiarios o afectados de procesos sociales determinados, donde muchas veces no son abordados como protagonistas de estos, como actores sociales, como ejes de desarrollo de un Estado” (pp. 23)

El Trabajo Social ha tenido relación con la infancia vulnerada a lo largo de la historia, dado que el rol de los/as trabajadores/as sociales se comprende, como un servicio de carácter preventivo o directo para las personas que se encuentran en contexto de vulnerabilidad, mediante la planificación de la intervención para enfrentar la causa del fenómeno que les afecta. Dentro de la disciplina, se han presentado roles en el desarrollo del quehacer profesional con infancia en Chile.

Principalmente, el rol de los/as trabajadores/as sociales era intrínsecamente asistencialista, ya que se comprendía como la asistencia al niño mediante la salud que refiere a la acción inmediata que aborda el malestar momentáneo que afecta a las personas, dejando de lado las causas que lo van reproduciendo. Los/as NNA son visualizados como receptores de servicios.

Es importante considerar que el Estado, a través de las políticas públicas, impulsó la demanda de los Servicios Sociales marcando un crecimiento en el número de profesionales, y que fue reforzado mediante la creación de plazas para Asistentes Sociales en todos los organismos de administración pública. (Quiroz, 2000, pp. 11). El desarrollo de la disciplina del Trabajo Social, estuvo marcado principalmente por las tradicionales señoras caritativas que luego pasaron a ser las visitadoras sociales profesionales. (Illanes, 2006, pp. 16) y una de las formas en que se expresa es sobre el cuestionamiento al rol de los/as asistentes sociales y la necesidad de la formación profesional. Posterior al golpe militar ocurrido en el país, los/as trabajadores/as sociales se vieron obligados a volver al asistencialismo, donde se limitaba el accionar en la intervención, la cual consistía en el rol político frente a la presencia de mujeres en la política, que corresponde al enfrentamiento con diversos nudos del sistema de carácter social, laboral y biológica (Illanes, 2006, pp 19). Quiroz (2000) hace referencia a este cambio en el rol de los/as trabajadores/as sociales mencionando lo siguiente:

El Trabajo Social es relegado nuevamente al ámbito asistencial, se lo limita a la atención de casos, cumpliendo una función de administrador de recursos (Ej: subsidios, gratuidades médicas, etc.), para auxiliar a los sectores de "extrema pobreza". En la mayor parte de los casos, la función de agente o promotor de desarrollo social ejercida, hasta el momento, por los trabajadores sociales, es traspasada al "voluntariado". En este contexto, el Trabajo Social vuelve a revalorizar el rol de la Asistencia Social, tan cuestionada en la fase anterior, si bien hay sectores que siguen rechazando el Asistencialismo. (pp. 11)

Luego de la adscripción a la CIDN, el rol de los/as trabajadores/as sociales en el área de infancia, se destaca por proteger y promover los derechos de los/as NNA, acompañando a aquellos que han sido vulnerados, permitiendo que su desarrollo personal y sus derechos sean respetados, con el objetivo de que los derechos de los/as NNA puedan desarrollarse de forma adecuada a los contextos en los que estamos situados. Respecto a lo que orienta el rol de los/las trabajadores/as sociales Curiant (2007) menciona lo siguiente:

El rol del Trabajador/a Social, ya no se focaliza en identificar las situaciones por las cuales los niños y las niñas deben ser protegidos, sino más bien identificar qué derechos han sido vulnerados. Lo anterior implica que las acciones a seguir por los Trabajadores/as Sociales no se relacionan a priori con "sacar" al niño y la niña del espacio en el cual se están vulnerando sus derechos, sino más bien realizar acciones en donde los derechos vulnerados puedan ser restituidos de manera óptima. (pp. 249)

Chiroque (2005) da cuenta que el rol de el/la trabajador/a social en la promoción de la infancia se divide en tres aspectos distintos pero que se complementan entre sí:

- Rol de gestor social: Capacidad de manejar la gestión desde su cargo desde el diseño, ejecución y seguimiento de proyectos programas y políticas, con el fin de atender y promocionar diversas problemáticas sociales.
- Rol de incidencia: Participación de los profesionales dentro de la toma de decisiones, en cuanto al desarrollo social y conocimiento de las capacidades, intereses y necesidades de los grupos relacionados con los dispositivos sociales de protección y apoyo a la infancia.
- Rol de promotor de procesos de desarrollo: Es el llamado a ejercer en el trabajo social, durante la intervención en la promoción y empoderamiento de la población, frente a diversos contextos, como estrategia de desarrollo. (pp. 26)

Como refiere Chiroque (2005) el rol de el/la trabajador/a social dentro de la protección de la infancia es crucial e importante, ya que permite gestionar el proceso de forma ordenada para que la propuesta se pueda llevar a cabo en espacios sociales, generando

atención y promoción de la infancia, todo esto abordado por las políticas sociales desarrolladas a partir de la misma realidad y con la participación de los actores sociales, desde el Estado como principal garante y la sociedad civil como responsables del ejercicio de los derechos de los NNA. (pp. 27).

Respecto al rol, Chiroque (2005) señala que: “En nuestras manos queda visibilizar y presentar como nuestra sociedad se compromete a garantizar el ejercicio de los derechos de nuestros niños, niñas y adolescentes”. (pp. 28)

En la operacionalización del EDD por parte de los/as trabajadores/as sociales se espera que estos, deben garantizar y promover los derechos para los/as NNA dentro de un contexto de acompañamiento y/o apoyo que reciben en la intervención, mediante este enfoque es que el/la profesional va establecer un reconocimiento de sujeto de derechos a los/as NNA vulnerados/as, dando cierta autonomía dentro de la sociedad.

El enfoque de derecho, hace que los niños y adolescentes se posicionen, siendo reconocidos por toda la sociedad, como sujetos. Este enfoque hace erradicar los malos tratos con los que se ha enfrentado la infancia y adolescencia por parte de los adultos, quienes utilizan la violencia y catalogan como propiedad a sus descendientes. (Miranda y González, 2016, pp. 461)

Dentro de la intervención, la operacionalización del EDD, va orientada mediante la promoción del reconocimiento de los/as NNA como sujetos de derechos por parte de la sociedad e instituciones. El/la trabajador/a social debe cumplir el rol de garante de derechos, con la finalidad de favorecer el desarrollo personal de los/as NNA dentro del contexto social.

Desde el enfoque de Derechos se considera que el marco conceptual, que da sentido y orientación tanto a las Políticas Sociales como a la Intervención, se apoya en las posibilidades de respaldo y garantía que brindan los Derechos Humanos en tanto /derechos legitimados por la comunidad internacional. Y desde allí tienen la potencialidad de ofrecer un conjunto coherente de principios y pautas que pueden ser aplicables en las Políticas Sociales y en la Intervención del Trabajo Social. (Carballeda, 2016, pp. 2)

Como refiere Valverde (2008) la intervención social desde el enfoque de derecho:

La intervención social desde el enfoque de derechos implica que la construcción de la idea sobre la situación inicial, que generalmente el equipo interventor tiene medianamente clara, ha de ser contrastada con la que dicen tener y vivir los intervenidos, en este caso la comunidad y los niños y niñas. Por lo tanto, el rol de los profesionales será el de facilitadores en la comprensión de la realidad que se quiere intervenir con la comunidad, creando un vínculo de respeto, confianza



y apertura, generando espacios de diálogo y reflexión conjunta, y aceptando los límites que la comunidad pone a la intervención, en la perspectiva que la hagan suya, la sientan propia y necesaria y por lo mismo se comprometan con los cambios buscados. (Valverde, 2008, pp. 106)

La operacionalización y presencia del EDD en el discurso de los/as trabajadores/as sociales se debe plasmar en el quehacer que realizan los/as profesionales. Aguilera (2018) en su artículo Competencias profesionales y buenas prácticas pendientes en trabajadores/as sociales que se desempeñan en contextos de vulneración de derechos con la infancia en la región de Tarapacá, desarrolla una investigación sobre las competencias profesionales fundamentales para el quehacer de los/as Trabajadores/as Sociales en la red SENAME, planteando como hallazgos cuatro componentes claves e indispensables para el buen desarrollo profesional. A su vez, la profesionalidad de los/as trabajadores/as sociales “se configura a partir de núcleos centrales de identidad asociados al tratamiento especializado de problemas y necesidades sociales, junto con una valoración social y legitimidad profesional que respaldan su empleabilidad” (Castañeda & Salame, 2006; citado en Aguilera, 2018. pp. 54). Las mismas doctoras Castañeda & Salame, (2006); citado en Aguilera, (2018) se refieren a que las competencias profesionales están conformadas por cuatro componentes que se interrelacionan entre sí y que se consideran claves para el desarrollo integral del profesional. Estas dimensiones se comprenden como:

- Competencia técnica: Se relaciona con los conocimientos determinados y especializados en un área de intervención, en el sentido de que exista un dominio de los contenidos y como también para el trabajo en el ámbito laboral.
- Competencia metodológica: Tiene que ver directamente con llevar a la práctica los conocimientos adquiridos, en materia de situaciones laborales concretas, buscar procedimientos adecuados y pertinentes para poder solucionar diversos desafíos de manera autónoma considerando la experiencia frente a sucesos futuros.
- Competencia participativa: Da hincapié a “Estar atento a la evolución del mercado laboral, predispuesto al entendimiento interpersonal, dispuesto a la comunicación y cooperación con los demás y demostrar un comportamiento orientado al grupo.” (Aguilera, 2018, pp. 54)
- Competencia personal: Refiere a tener una postura y concepción realista frente a sí mismo, en consideración de las capacidades de acción, de responsabilidad, de tomar decisiones y pensar en posibles desafíos que puedan provocar frustraciones.

Es importante tener en cuenta que el trabajo realizado con NNA vulnerados/as en sus derechos en diversos organismos colaboradores de SENAME, provoca un gran estrés por varios factores, como pueden ser las redes débiles de trabajo, la cultura chilena que incentiva el individualismo y la estructura social que no se preocupa por la restitución de los derechos, todo esto va generando sensibilidad a los/as trabajadores/as sociales, involucrando las capacidades profesionales, las cuales son externas a la realidad con la que trabajan, y que conllevan a su despido. Todo esto introduce la importancia del autocuidado en el trabajo con infancia, como señala Aguilera (2018):

Las instancias de autocuidado pueden ser tan variadas como las mismas personas, por tanto, más que entregar “manuales” de autocuidado, corresponde a los Trabajadores Sociales el re pensar la forma como se está interviniendo y la manera en que ello les afecta. (pp. 61)

## **2.5 Oficina de Protección de Derechos (OPD)**

Según el Catastro de la Oferta Programática de la red SENAME (2020), actualmente existen 11 CREAD en 6 regiones del país, que son Arica y Parinacota, Valparaíso, Maule, Bío-Bío, Araucanía y Metropolitana. La población definida para estas instituciones. serían NNA menores de 18 años de edad, que están expuestos a situaciones de alta complejidad y que son derivados desde los tribunales de familia. Respecto a los OCAS, hasta la fecha existen centros en las 15 regiones del país, y al igual que con los CREAD, trabajan con NNA menores de 18 años de edad y ciertos programas poseen sujetos de atención hasta los 24 años. Para efectos de esta investigación, esta se centrará en las OPD, específicamente en las OPD de Estación Central, La Florida, Macul y Peñalolén.

La Oficina de Protección de Derechos (OPD), se comprende como:

“Instancias de atención ambulatoria de carácter local, destinadas a realizar acciones encaminadas a brindar protección integral a los derechos de niños, niñas y adolescentes, a contribuir a la generación de las condiciones que favorezcan una cultura de reconocimiento y al respeto de los derechos de la infancia”. (SENAME, 2019).

La OPD debe realizar las siguientes tareas, partiendo principalmente por generar una ruta de acceso a programas, servicios y recursos disponibles en la comunidad, además de ir desarrollando un trabajo en redes y acciones colaborativas, otra tarea consiste en “ofrecer protección y orientación necesaria ante la derivación de los casos” (SENAME, 2015), y, por último, motivar el desarrollo óptimo de las competencias parentales, pensado en el fortalecimiento de las familias.

Según SENAME (2015), la OPD concibe su génesis a través del cambio cultural respecto a la CIDN:

Históricamente, el modelo OPD surge como una respuesta al nuevo ordenamiento legal y apuesta por el cambio cultural respecto de la suscripción y posterior ratificación de Chile de la Convención de los derechos del niño/a. Ya en los años noventa, se evidenciaba el desafío que involucraba a la sociedad chilena la generación de un dispositivo territorial que apuntara hacia la articulación y coordinación de acciones intersectoriales (públicas y privadas) en el espacio local. Por otra parte, uno de los aspectos que se mantenía en la institucionalidad chilena, era la práctica cultural de institucionalizar a niños y niñas frente a necesidades relativas a situaciones de pobreza o dificultades en el ámbito de las capacidades protectoras que los adultos responsables, tenían frente a la crianza de niños y niñas. (pp. 3)

Situar esta investigación en las OPD se contextualiza debido a la conceptualización y operacionalización del EDD dentro de estos espacios, donde el quehacer que desarrollan los/as trabajadores/as sociales va articulado por este enfoque, con la finalidad de poder realizar una intervención contextualizada en la protección y promoción de los derechos de cada NNA atendido por las OPD. También la labor de los/as profesionales va orientada a empoderar a los NNA con el objetivo de que puedan ejercer como sujetos de derechos, y producir un ejercicio de derechos correspondiente a lo que plantea la CIDN y el Interés Superior del Niño.

La OPD es relevante para la actual investigación, porque corresponde a un programa que tiene como objetivo prevenir situaciones de vulneración de derechos, favoreciendo el reconocimiento de una cultura de derechos a través de sistemas locales de protección de derechos (Ministerio de Desarrollo Social, 2016. pp. 1). A su vez, la estrategia utilizada se orienta mediante el fortalecimiento de habilidades parentales de carácter promocional y preventivo a las familias de los/as NNA que se verá a continuación.

## **2.6 Intervención con familias**

La intervención con familias está relacionada con el Trabajo Social, desde los comienzos de esta disciplina. Por familia, Febvre (1961); citado en Oliva & Villa (2013) la define como, “La familia se define como el conjunto de individuos que viven alrededor de un mismo hogar” (pp. 12), y se complementa con la definición de Carbonell et al (2012); citado en Oliva & Villa (2013) “la familia ha sido el lugar primordial donde se comparten y gestionan los riesgos sociales de sus miembros” (pp. 12). Esta última definición, se relaciona con la intervención con familias, teniendo como objetivo proteger y defender al grupo familiar, considerando asociaciones que representen a las familias frente a legisladores y los poderes públicos.

Según Aylwin & Solar (2002), se comprende a la familia como el centro de los cambios producidos a través del proceso de modernización y de globalización, ya que la familia es productora de bienes y servicios esenciales para la vida en sociedad, y a partir de esto, se vislumbra que la familia consiste en uno de los grupos sociales más relevantes de la sociedad, respecto a lo económico, lo político y lo cultural.

Es importante, contemplar que en la intervención del Trabajo Social con familias, se identifica el trabajo directo y el trabajo indirecto con familias. Principalmente, el trabajo directo se atribuye al cara a cara con las familias, comprendiendo el acercamiento de los/as trabajadores/as sociales al ambiente en donde se desenvuelven las familias, mediante un trabajo directo como herramienta para tratar los problemas comunes que afectan a estas, para desarrollar actividades de educación para la vida familiar. En cambio, el trabajo indirecto con las familias, se distingue del primero, ya que alude al quehacer de los/as trabajadores/as sociales con las redes e instituciones, y su relación indirecta con la familia, visualizando los problemas y limitaciones que se generan en esta relación, y las propuestas de acción para sugerir cambios a través de la promoción de una perspectiva familiar en determinadas políticas sociales. Esta distinción, se justifica según Aylwin & Solar (2002):

Una de las primeras tareas que le corresponde realizar a todo profesional que trabaja con familias es definir su nivel de intervención. Sabemos que la práctica del Trabajo Social se bifurca en servicios directos e indirectos. Los servicios directos incluyen actividades específicas y concretas que los profesionales realizan para ayudar a quienes están experimentando determinadas dificultades y/o problemas. Estos servicios tienen la característica de que el profesional se relaciona directamente con las familias afectadas. Los servicios indirectos son aquellas actividades profesionales que se centran en las organizaciones o instituciones públicas y privadas que aportan recursos y servicios. En este nivel de intervención, el trabajador social se ubica en la estructura institucional y se centra en la planificación, administración y evaluación de programas, no teniendo a su cargo la atención directa de familias, si bien trabaja para ellas. (pp. 180)

Aylwin & Solar (2002), señalan que estos niveles de intervención requieren conocimientos y habilidades diferentes. En las prácticas de nivel directo, se debe tener gran manejo de conocimientos y habilidades, las cuales permiten ayudar a las familias a desarrollar sus capacidades y enfrentar las dificultades. En cambio en las prácticas de nivel indirecto, se debe poseer conocimientos y capacidades relacionadas con los sistemas organizacionales, políticos y habilidades técnicas de administración, planificación y manejo de información. En ambos niveles se presentan las habilidades

interrelacionales, en el nivel directo enfocadas en ámbitos relacionales y emocionales, en cambio en el nivel indirecto se presenta en ámbitos sociopolíticos. (pp. 181)

Respecto al nivel de intervención directo e indirecto, Aylwin & Solar (2002) señalan que:

Debemos tener claridad que en la intervención con familias, los trabajos directo e indirecto son indispensables y constituyen conjuntamente el Trabajo Social Familiar. Sin embargo, se está desarrollando en forma creciente la participación profesional en el nivel de intervención indirecta, relacionado con las instituciones y las políticas sociales. (pp. 181)

Aylwin & Solar (2002) mencionan que estos dos niveles de intervención familiar se complementan, y queda plasmado cuando los/as trabajadores/as sociales que realizan una intervención con las familias, aplican el conocimiento directo sobre las necesidades y la percepción que poseen sobre las instituciones y programas, que corresponde al principal insumo para el trabajo indirecto, vinculándose con el trabajo directo con familias para realizar un quehacer profesional óptimo. (pp. 181)

Al hablar de familia, también es pertinente referirse a sus principales funciones que se esperan de este grupo social, diferenciándolas de los otros grupos e instituciones. Dichas funciones, están dirigidas a la satisfacción de las necesidades de los/as NNA, en donde la relación con sus padres y/o madres, contribuye a la formación de la personalidad de cada uno (Castro, 2004; citado en Martín-Cala & Tamayo-Megret, 2013). Respecto a lo señalado anteriormente, se extraen las siguientes funciones, que en su conjunto permite comprender a la familia:

- Función biosocial: Corresponde a la formación emocional de los/as NNA y la identificación con la familia.
- Función económica: Alude a la satisfacción de necesidades materiales individuales, además, de asegurar el cuidado y la salud de cada integrante.
- Función espiritual-cultural: Se comprende como la formación como ser humano, que se complementa con la satisfacción de necesidades culturales y de desarrollo cultural.
- Función educativa: Conlleva al desarrollo personal y social de los/as NNA, aprender a comunicarse, a caminar mediante la educación del carácter y la personalidad. (Tamayo, 2012; citado en Martín-Cala & Tamayo-Megret, 2013)

Una temática relevante dentro de la intervención que realizan los/as trabajadores/as sociales con el grupo familiar, son las competencias parentales, que según Barudy & Dantagnan (2005) se entiende como “Las capacidades prácticas que tienen los padres para cuidar, proteger y educar a sus hijos, asegurándoles un desarrollo suficientemente sano” (pp.77). Estas competencias, deberían satisfacer las principales necesidades que

poseen los/as NNA, mediante el desarrollo propio y la educación de sus hijos sin violencia (maltratos físicos y maltratos emocionales), a su vez de influir en el bienestar social, logrando una orientación que genera un comportamiento pleno en el desarrollo humano de los/as NNA.

El objetivo principal de las competencias parentales y marentales es proteger a los/as NNA, que se encuentren en situación de vulnerabilidad producida por el incumplimiento de las competencias parentales y marentales y por la incapacidad de los padres, madres y adultos responsables de ejercer la parentalidad social, para lograr la protección que se debe fortalecer. Las competencias con la que los padres debiesen contar serían las siguientes: capacidades educativas, sociocognitivas, de autocontrol, y lo social. (Azar & Cote, 2002; citado en Rodrigo et al, 2009)

- Capacidades educativas: La primera expresa la capacidad de mejorar las relaciones con el/la NNA en la vida cotidiana, abarcando su cuidado físico, su seguridad personal y sus emociones; por otra parte.
- Capacidades sociocognitivas: El segundo componente plantea las habilidades o competencias relacionadas con el tipo de conocimiento que se debe considerar para el desarrollo de la crianza, donde se comprende el perspectivismo, ya que es la capacidad de ponerse en el lugar del otro y en las expectativas adecuadas respecto a las capacidades de los/as NNA, con el fin de no presionar su desarrollo.
- Capacidades de autocontrol: El tercer componente plantea la idea de que los padres sean capaces de controlar sus impulsos, ofreciendo unas percepciones precisas y que permitan desarrollar unas habilidades de autocontrol y asertividad a la hora de comunicar y educar a sus hijos.
- Capacidades de manejo del estrés: El cuarto componente aborda la habilidad que permite mejorar la convivencia en la familia. La idea es que los padres sean capaces de proporcionar un acertado autocuidado y lograr la relajación necesaria para educar al máximo su capacidad, para mantener el apoyo social, para poder afrontar determinadas situaciones y lograr una planificación adecuada de objetivos y acciones deseada.
- Capacidades en lo social: Por último, el cuarto componente plantea que los/as padres/madres deben ser capaces de dar solución a los problemas interpersonales que se le presenten, logrando ser capaces de generar empatía y reconocimiento de las emociones tanto propias como de los/as NNA.

En la intervención con los padres de los/as NNA, es importante que estos desarrollen habilidades que les permitan tener una crianza adecuada, así que es fundamental las diversas habilidades sociales en esta crianza, un caso claro es la comunicación, ya que esta habilidad permite que los padres puedan hablar claro, de forma segura y que emitan

un mensaje coherente a sus hijos. Agregando a la comunicación, mantener un estilo asertivo, en el cual se aplican técnicas que aborden estas habilidades, logrando una comunicación adecuada. La intervención de estas actitudes debe ser abordada, para proteger a los NNA lo más pronto posible, Barudy & Dantagnan (2005) afirman que:

Lo prioritario es asegurar la protección de los niños y niñas ofreciéndoles un medio de acogida (familia o centro de acogida) capaz de proporcionarles los aportes materiales, afectivos y sociales de la función parental. Asimismo, la información necesaria para que integre en su identidad los contenidos que den sentido a lo singular de su existencia, como ser hijo o hija de padres a quienes la vida y la sociedad no les permitió adquirir competencias para cuidarles y educarles, pero que gracias al altruismo social humano otras personas lo están haciendo solidariamente con ellos y con sus padres. (2005. pp.124).

Es muy importante considerar, que las competencias parentales resultan afectadas por factores internos y/o externos a la familia, ya sea porque no se cumplen o porque los/as adultos/as responsables, no cuentan con gran parte de estas, que conlleva al surgimiento de las vulneraciones de derechos, respecto a esto último, la Defensoría de la niñez lo define como:

“El concepto de “vulneración de derechos” corresponde a cualquier trasgresión a los derechos de niños, niñas y adolescentes establecidos en la Convención de los Derechos del Niño, la cual puede ser constitutiva de delito o no, dependiendo de nuestra legislación. Independientemente de ello, cualquier vulneración de derechos es grave, por lo que los Estados deben realizar todas las acciones destinadas a prevenir estos hechos y a entregar mecanismos de restitución de derechos una vez ya vulnerados.” (Defensoría de la niñez, s.f)

Las vulneraciones pueden ser causadas por la negligencia parental, según Pérez-Muga (2007) son:

La Negligencia Parental es la falta de cobertura de las necesidades básicas fundamentales que limita e impide el desarrollo integral de los menores de edad como personas de derecho (realizadas). La falta de estructura y la no provisión como proceso crónico, no como un hecho puntual, supone una realidad traumática y maltratante que impide el correcto desarrollo físico, emocional, social y cognitivo. (pp. 6)

La negligencia alude a maltratos de carácter sexual, físico y psicológico, donde esto se traduce en factores de riesgo que vulneran los derechos de los/as NNA, produciendo que ellos/as se vean desfavorecidos respecto a su bienestar y el desarrollo humano de cada uno/a, es aquí donde la familia es responsable de lo que le ocurra al NNA, debido

a que los adultos son encargados del cuidado, protección y bienestar de sus hijos/as, primos/as, nietos/as o sobrinos/as.

Respecto a la intervención social con las familias de los/as NNA, se puede mencionar que se considera la restitución de los derechos. “(...) hoy en día existe un consenso bastante generalizado respecto a la importancia de trabajar no solo con niños y niñas, sino también con las familias en situaciones de vulneración de derechos de sus hijos” (Rodrigo, Máiquez, Martín, Byrne & Rodríguez, 2015; citado en Contreras et al, 2018). La intervención de los/as trabajadores/as sociales tiene como finalidad la restitución de los derechos vulnerados a los/as NNA, “Esto, mediante la interrupción de dicha vulneración, así como del fortalecimiento del entorno familiar y las competencias de los adultos para proteger el pleno desarrollo del niño/a o adolescente.” (Arruabarrena, 2001; citado en Contreras et al, 2018).

### **Capítulo III**

#### **Marco Metodológico**

En el presente capítulo se especificará el marco metodológico de la investigación, respecto a la obtención y producción de conocimiento, donde encontramos el paradigma, el enfoque de estudio, en conjunto al método de investigación y la técnica de recolección de datos que se utilizaron, además, se identifican los criterios de inclusión y exclusión de la unidad de análisis. Por último, el plan de análisis de la investigación se desarrolla a partir de la pregunta de investigación que se comprende como: ¿Cuál sería el discurso y las prácticas de los/as trabajadores/as sociales que se desempeñan en las Oficinas de Protección de Derechos (OPD), asociadas a la aplicación del Enfoque de derechos (EDD) en la intervención con niños, niñas y adolescentes (NNA) vulnerados en sus derechos?

#### **3.1. Paradigma de Investigación**

La presente investigación se abordará desde el paradigma interpretativo, Ricoy (2006) en su texto “Contribución sobre paradigmas de investigación” da a conocer el origen de este paradigma, el cual lo expresa de la siguiente manera:

Este paradigma tiene sus antecedentes históricos en la fenomenología, el interaccionismo simbólico interpretativo, la etnografía, la antropología, etc. Sus impulsores surgen de la escuela alemana y se considera a Husserl su fundador. Entre sus autores más representativos están: Dilthey, Baden, Berger, Shutz, Mead, Blumer, Lukman, etc. (Ricoy, 2006. pp.16)

Es importante mencionar que este paradigma, consiste en comprender la realidad adyacente en su carácter específico, concentrando su atención en la descripción de lo



individual, lo distintivo y la existencia de diversas realidades. El propósito del paradigma determina que los principios de las teorías son válidos en un tiempo y espacio determinado (González Morales, s.f.).

Este paradigma no concibe la medición de la realidad, sino, su percepción e interpretación, y lo hace como una realidad cambiante, dinámica, dialéctica, que lleva en sí sus propias contradicciones. No acepta la separación de los individuos del contexto en el cual desarrollan sus vidas y sus comportamientos; tampoco ignora los puntos de vista de los sujetos investigados, sus interpretaciones, las condiciones que deciden sus conductas, y los resultados tal y como ellos mismos los perciben. (Santos, 2010. pp. 6)

El paradigma interpretativo posee un sustento teórico, el cual permite el desarrollo de la investigación. Estos conocimientos se van estableciendo mediante la experiencia de trabajo, por lo tanto, el paradigma va ajustando las estrategias de medición a partir de los relatos de los/as entrevistados/as.

Para efectos de esta investigación, el paradigma permite comprender la concepción que tienen los/as trabajadores/as sociales de varias OPD de las comunas de Estación Central, La Florida, Macul y Peñalolén, respecto al discurso y praxis en la aplicación del EDD, en la intervención con infancia vulnerable, teniendo en cuenta la descripción de las concepciones, definiciones y opiniones que son emitidas por los/as informantes entrevistados/as.

Es muy relevante el paradigma interpretativo para esta investigación, debido a que es un sustento teórico que permitirá desarrollar esta última, aludiendo a los conocimientos de los principios en cuales se sustenta este paradigma y el cómo las respuestas a las preguntas que se formulan, determinan el desarrollo de la investigación. Este paradigma, se vincula con la interpretación y la subjetividad de la información, en donde se vislumbra a la experiencia de las unidades de análisis como aspecto relevante a considerar.

En Trabajo Social, desde el enfoque o paradigma heurístico, cualitativo, interpretativo o fenomenológico, se considera que la realidad es compleja e incontrolable y cuyo conocimiento no es universal, sino que se ubica en un contexto específico. Considera que ni el investigador ni la forma de recoger los datos son objetivos ni neutrales, que el entorno socio político, económico, cultural, etc. influyen profundamente en las personas y sus problemas, a estos rasgos que compartimos en gran medida. (Civicos & Hernandez. 2007. pp. 35-36)

### 3.2. Enfoque de Investigación

El enfoque de investigación está comprendido por el enfoque cualitativo, ya que es de menester comprender los fenómenos sociales sin dejar de lado las características de la realidad que es determinada inserta en un contexto determinado. Esta investigación se vincula con el enfoque cualitativo, el cual permite comprender aspectos personales, de vida interior, las perspectivas y las creencias de el/la investigado/a, vinculado con los fenómenos sociales que están situados en un contexto determinado. Según Martínez (2016), el enfoque cualitativo permite:

De esta manera, la investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones. De aquí, que lo cualitativo (que es el todo integrado) no se opone a lo cuantitativo (que es sólo un aspecto), sino que lo implica e integra, especialmente donde sea importante. (Martínez, 2006. pp. 128)

Esta investigación, se focaliza en el estudio de la conceptualización que posee cada Trabajador/a social entrevistado/a, además de tener en consideración la operacionalización del EDD en el discurso y la praxis que ellos/as atribuyen respecto a la intervención con NNA vulnerados/as. Según los autores Schuster, Puente, Andrada & Maiza (2013). “La investigación cualitativa” consiste en descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observados. Incorpora lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos.

Este enfoque se ha orientado principalmente en la comprensión e interpretación de una determinada realidad social, “centrado en el entendimiento del significado de las acciones de seres vivos, sobre todo de los humanos y sus instituciones” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, pp. 11). Lo anterior, se constituye en uno de los principales aspectos que justifican la elección de este enfoque, ya que el foco principal de esta investigación es *analizar los discursos y prácticas de los/as trabajadores/as sociales que se desempeñan en las Oficinas de Protección de Derechos (OPD), asociadas a la aplicación del enfoque de derechos en la intervención con NNA vulnerados/as en sus derechos*, considerando sus propias experiencias y subjetividades; visión cualitativa que nos proporcionará una mirada subjetiva y de mayor amplitud sobre los datos extraídos del trabajo de campo del presente estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Según Jiménez-Domínguez (2000); citado en Salgado (2007), los métodos cualitativos surgen:

(...) “del supuesto básico de que el mundo social está construido de significados y símbolos. De ahí que la intersubjetividad sea una pieza clave de la investigación cualitativa y punto de partida para captar reflexivamente los significados sociales. La realidad social así vista está hecha de significados compartidos de manera intersubjetiva. El objetivo y lo objetivo es el sentido intersubjetivo que se atribuye a una acción. La investigación cualitativa puede ser vista como el intento de obtener una comprensión profunda de los significados y definiciones de la situación tal como nos la presentan las personas, más que la producción de una medida cuantitativa de sus características o conducta.” (pp. 71)

Desde este enfoque, se busca proveer lineamientos que orientan los intereses de la investigación, ya que además de aportar recursos teóricos a la disciplina frente a la intervención con NNA, se podrá acceder a los significados que los profesionales de las OPD tienen en torno al objetivo de investigación.

### **3.3 Método de investigación**

La metodología que se plantea en la presente investigación desde un enfoque cualitativo es el estudio de caso múltiple, enfocado en trabajadores/as sociales que ejercen labores de intervención con NNA vulnerados/as en sus derechos dentro de la Oficina de protección de derechos (OPD). Busca conocer un fenómeno que está en desarrollo, en donde es importante obtener información relevante que permita levantar supuestos mediante reflexiones y conclusiones. Es por esto, que es necesario realizar un estudio en torno a la recopilación de información desde las respuestas y los discursos, para proceder a interpretar los datos y entregar significados.

(...) el método de estudio de caso es una herramienta valiosa de investigación, y su mayor fortaleza radica en que a través del mismo se mide y registra la conducta de las personas involucradas en el fenómeno estudiado, mientras que los métodos cuantitativos sólo se centran en información verbal obtenida a través de encuestas por cuestionarios (Yin, 1989 citado en Martínez, 2006. pp. 167)

El propósito de las investigaciones desarrolladas mediante el estudio de caso, se pueden caracterizar por ser descriptivas, donde se identifican y describen los diferentes factores que influyen dentro del fenómeno que se está estudiando, también pueden ser exploratorias, mediante esta forma se pretende realizar un acercamiento entre las teorías del marco teórico y la realidad del objeto de estudio. (Martínez, 2006. pp. 171)

Se establecerá un estudio de caso múltiple, ya que se pretende investigar un problema y/o fenómeno específico y poco conocido que resulta interesante, pensando en

construir mediante el conocimiento situado. Esto se complementa con Yin (1989:23) citado en Martínez (2006), que considera el método de estudio de caso apropiado para temas que se consideran prácticamente nuevos, pues en su opinión, la investigación empírica tiene los siguientes rasgos distintivos (pp. 174):

1. Examina o indaga sobre un fenómeno contemporáneo en su entorno real.
2. Las fronteras entre el fenómeno y su contexto no son claramente evidentes.
3. Se utilizan múltiples fuentes de datos.
4. Puede estudiarse tanto un caso único como múltiples casos.

Es relevante considerar, que se realizó el método de estudio de caso múltiple debido a la complejidad de definir el problema de investigación, incorporando varios relatos entre sí para encontrar similitudes y disyuntivas que son necesarias en una investigación cualitativa, ya que si se hubiera considerado un estudio de caso único no hubiera permitido delimitar y concretar la investigación, porque no se podría comprobar los supuestos (Yin, 1994).

### **3.4 Técnicas de recolección de datos**

Respecto a las técnicas de recopilación de datos, otorgará el acceso a información que se comprende como materia relevante del estudio. La técnica que se aplicará en esta investigación es la entrevista semiestructurada, ya que permitirá el acercamiento a las diversas opiniones y percepciones que poseen los/as trabajadores/as sociales en la incorporación del EDD en su discurso y praxis, que se vinculan con el objetivo del estudio.

Las entrevistas semiestructuradas, son aquellas que se caracterizan por un mayor grado de flexibilidad que las estructuradas, ya que comienzan por preguntas planteadas por el investigador, durante la entrevista pueden ajustar para adaptarse a la entrevista, con la finalidad de motivar la interacción con el interlocutor, reduciendo formalidades, identificando y aclarando ambigüedades. (Díaz, et al. 2013. pp. 163)

Se considera que las entrevistas semiestructuradas son las que ofrecen un grado de flexibilidad aceptable, a la vez que mantienen la suficiente uniformidad para alcanzar interpretaciones acordes con los propósitos del estudio. Este tipo de entrevista es la que ha despertado mayor interés ya que "...se asocia con la expectativa de que es más probable que los sujetos entrevistados expresen sus puntos de vista... de manera relativamente abierta, que en una entrevista estandarizada o un cuestionario." (Flick, 2007 citado en Díaz, et. al. 2013. pp. 163)

Lo fundamental de esta entrevista, es que se enfatiza el cómo conciben los/as trabajadores/as sociales el fenómeno de estudio, desarrollando la comprensión de las dudas iniciales que favorezca la construcción de un escenario, donde se visualice y se comprenda la problemática. Pensando en el instrumento de recolección de datos, se diseñó un protocolo de entrevista que permitió recoger los relatos respecto a la conceptualización y operacionalización del EDD que los/as trabajadores/as sociales otorgan al discurso y la praxis, además, en el desarrollo de las entrevistas se consideró el contexto actual en el que se encuentran los/as profesionales, debido a la emergencia socio sanitaria. (Ver Anexo N°1)

### 3.5 Criterios de selección de informantes

Los criterios de selección de informantes, nos permitirá establecer un grupo específico de trabajadores/as sociales, con la finalidad de recolectar la información, para luego realizar un análisis de esta. Es importante mencionar que se trata de informantes claves, y que corresponden trabajadores/as sociales que se desempeñan laboralmente en las OPD, pudiendo favorecer tanto el proceso como el desarrollo de la investigación. A continuación, se establecen criterios de inclusión y exclusión para determinar la unidad de análisis:

<b>Criterios</b>	<b>Inclusión</b>	<b>Exclusión</b>
<b>Sexo</b>	Hombre/Mujer.	-
<b>Estudios</b>	Trabajador/a Social.	Sin título de Trabajador Social.
<b>Experiencia</b>	Que se desempeñe laboralmente en una OPD.	Que no se desempeñe laboralmente en una OPD.
<b>Tipo de Institución</b>	Que pertenezca a la Oficina de Protección de Derechos.	Que no pertenezca a la Oficina de Protección de Derechos.
<b>Territorio</b>	Región Metropolitana	Fuera de Región Metropolitana
<b>Voluntariedad</b>	Que tengan la voluntad de cooperar con la investigación.	Que no tengan la voluntad de cooperar con la investigación

### 3.6 Plan de análisis

Se entiende que el plan de análisis en la metodología cualitativa, sería “el proceso mediante el cual se organiza y manipula la información recogida por los investigadores para establecer relaciones, interpretar, extraer significados y conclusiones” (Rodríguez, Lorenzo & Herrera, 2005, pp. 135).

La metodología con la que se recolectó datos e información pertinente para esta investigación, fue a través de fuentes de información de confiabilidad, además se obtuvo información de la población objetivo con la que se trabajó, los cuales son trabajadores/as sociales que desempeñan en Oficinas de protección de derechos, interviniendo y acompañando a NNA vulnerados en sus Derechos.

El análisis de los datos fue el que se expone a continuación:

- Principalmente, se desarrolló un acercamiento con las unidades de análisis, que en este caso fue de carácter online, debido a la crisis sociosanitaria del COVID-19 que obligó a respetar el distanciamiento físico, pero de todas formas se solicitaron permisos para las entrevistas, mediante correo electrónico, llamada telefónica o videollamada para confirmar el día y la hora para la realización de estas.
- En una segunda instancia se desarrollaron las entrevistas. Posteriormente se contactó con las unidades de análisis para poder coordinar el día y hora que se pudo realizar las entrevistas, ya que debido al contexto en que nos encontramos tuvo que desarrollarse mediante una videollamada, contemplando una duración entre cuarenta a sesenta minutos o lo que se estime conveniente.
- En el tercer instante se realizó una transcripción minuciosa de las entrevistas, donde se fue organizando la información obtenida para construir la matriz, donde la información se clasificó por número de entrevistado y número de respuesta.
- La cuarta instancia, es la construcción de la matriz de datos, en la cual se hace referencia a las dimensiones, objetivos y categorías que aparecen en las respuestas de los/as trabajadores/as sociales entrevistados, como son la narrativa que emana de los/as trabajadores/as sociales, definiciones de las categorías y unidades textuales extraídas de las entrevistas.
- La quinta instancia corresponde a la obtención de resultados y verificación de conclusiones, que se realizó mediante el levantamiento de las categorías y las subcategorías que se identificaron en el relato de los/as entrevistados/as.
- Finalmente, se realizó el análisis de los principales resultados y hallazgos de la investigación, que permitió dar respuesta a la pregunta de investigación, a los tres objetivos específicos y corroborar el cumplimiento los tres supuestos que guiaron este proceso.

Rodríguez, Lorenzo & Herrera (2005), dan cuenta que este tipo de análisis es de carácter cíclico, si se compara con el análisis positivista. Donde el investigador debe abordar de manera circular el análisis, con el objetivo de descubrir categorías que no contemplan aspectos relevantes de la investigación. Esto determina que el/la investigador/a, debe revisar los ciclos que van emergiendo, con el fin de llegar a una clasificación y categorización del fenómeno que se pretende estudiar, teniendo en cuenta la variedad de los relatos y la información que se obtendrá del campo social en estudio (pp. 135 - 136). Postulan tres tareas claves, que son:

1. Reducción de datos.
2. Disposición y transformación de datos.
3. Obtención de resultados y verificación de conclusiones.

Las tareas de reducción de datos, se comprenden principalmente por la categorización es entendido como el proceso donde se cataloga conceptualmente una unidad, y por otro lado la codificación es la operación que asigna a cada unidad un indicativo (código) propio, dentro de la categoría en la que sea considerada. (Rodríguez, Lorenzo & Herrera, 2005. pp. 141)

Para la disposición y transformación de datos, el investigador debe desarrollar un análisis de datos cualitativos, donde tiene que establecer algún método de disposición y transformación de datos obtenidos, que ayude a facilitar su comprensión, condicionando las posteriores decisiones que se establecerán tras los análisis pertinentes. (Rodríguez, Lorenzo & Herrera, 2005. pp. 146).

Respecto a la saturación de la información, se puede señalar que esta se hizo presente dentro de la recolección de datos al momento de estar aplicando la entrevista N°5, donde se empezó a visualizar que las respuestas y contenidos comenzaron a reiterarse, es decir, se identificó una repetición de patrones en los relatos de los/las trabajadores/as sociales, no obstante, esto de igual manera permitió dar respuesta a la pregunta de investigación y a los objetivos específicos, que se comprobaron a partir de los supuestos.

## **Capítulo IV**

### **Presentación y análisis de la información**

A continuación, el presente capítulo consistirá en la presentación y el análisis de los resultados a partir de las entrevistas realizadas a los/as trabajadores/as sociales de las Oficinas de Protección de Derechos (OPD). Estos, son presentados de acuerdo a las dimensiones estudiadas por el equipo de investigación, identificándose las respectivas categorías y subcategorías que ayudan a concretar el análisis de la información sobre el discurso y praxis de los/as trabajadores/as. Para comenzar se caracterizará a los/as trabajadores/as sociales entrevistados/as a través del cuadro que se presenta a continuación.

#### **4.1 Trabajo de Campo**

El proceso de recolección de la información se realizó en un periodo aproximado de dos semanas, desde el 05 de septiembre hasta el 21 de septiembre de 2020. Durante este tiempo, se realizaron entrevistas con los/as trabajadores/as sociales.

Para efectos de esta investigación se contactaron a las OPD de las siguientes comunas: Estación Central, La Florida, Macul y finalmente se contactó a la OPD de Peñalolén, este contacto se realizó mediante correo electrónico que se presentó como anexo. Se contactó solamente con estas cuatro OPD, porque fueron las únicas en dar respuesta a nuestro correo electrónico en el tiempo establecido, y que desde un principio mostraron interés en participar.

Para el desarrollo de las entrevistas, se utilizó una pauta, tratando de responder a los objetivos específicos traducidos en tres dimensiones que se tratan más adelante. Las entrevistas fueron diseñadas con preguntas semiestructuradas (Ver anexo 1), y fueron realizadas de manera online, en las plataformas de Zoom y Google Meet, debido al contexto sociosanitario que afecta a nuestro país y que permitió una participación sin mayor dificultad por parte de los/as entrevistados/as, a su vez todas fueron realizadas con consentimiento informado (Ver anexo 2), los cuales fueron previamente leídos y firmados por todos/as los/as entrevistados/as. Cabe destacar que las entrevistas fueron grabadas, para posteriormente transformarlas en formato de texto mediante el programa Word. Respecto del tiempo de duración de las entrevistas, existió una variación en este, si bien hubo relatos que duraron dieciséis minutos aproximadamente, también existieron narraciones que duraron sesenta minutos. En este sentido, las diversas experiencias narradas por los/as trabajadores/as sociales ayudarán a profundizar el tema de estudio, donde se destaca el sentido crítico y de pertenencia que poseen los/as entrevistados/as respecto al Enfoque de Derechos (EDD) y el Trabajo Social, así como también, se observó dentro de algunos relatos un escaso análisis crítico, por lo que no se pudo indagar más allá en estos casos.

#### **4.1.1 Caracterización de los/as entrevistados/as**

A continuación, se presenta una caracterización de los/as trabajadores/as sociales entrevistados/as, donde se da cuenta de los principales atributos de los/as trabajadores/as sociales entrevistados/as. Esta tabla N°1 introduce el número total de entrevistados/as, la profesión, la edad, el género, y la institución actual en la que se desempeñan profesionalmente cada uno/a.



**Tabla N°1**

<b>Informante</b>	<b>Profesión</b>	<b>Edad</b>	<b>Género</b>	<b>OPD que pertenece</b>	<b>Tiempo de permanencia en la OPD</b>
E. 1	Trabajo Social	44 años	Masculino	Estación Central	4 años
E. 2	Trabajo Social	27 años	Femenino	La Florida	4 años
E. 3	Trabajo Social	24 años	Femenino	La Florida	1 año
E. 4	Trabajo Social	45 años	Femenino	Macul	1 año
E. 5	Trabajo Social	40 años	Masculino	Macul	10 meses
E. 6	Trabajo Social	27 años	Femenino	Peñalolén	3 años
E. 7	Trabajo Social	29 años	Femenino	Peñalolén	3 años
E. 8	Trabajo Social	25 años	Femenino	Peñalolén	11 meses

*Elaboración propia.*

## **4.2 Resultados**

A continuación, se presentan los principales hallazgos de acuerdo a cada una de las tres dimensiones estudiadas. Las categorías y subcategorías que emanan del discurso de los/as trabajadores/as sociales, serán presentadas en un diagrama para luego proceder a su análisis. (Ver anexo 3)

## **4.3 Análisis de resultados**

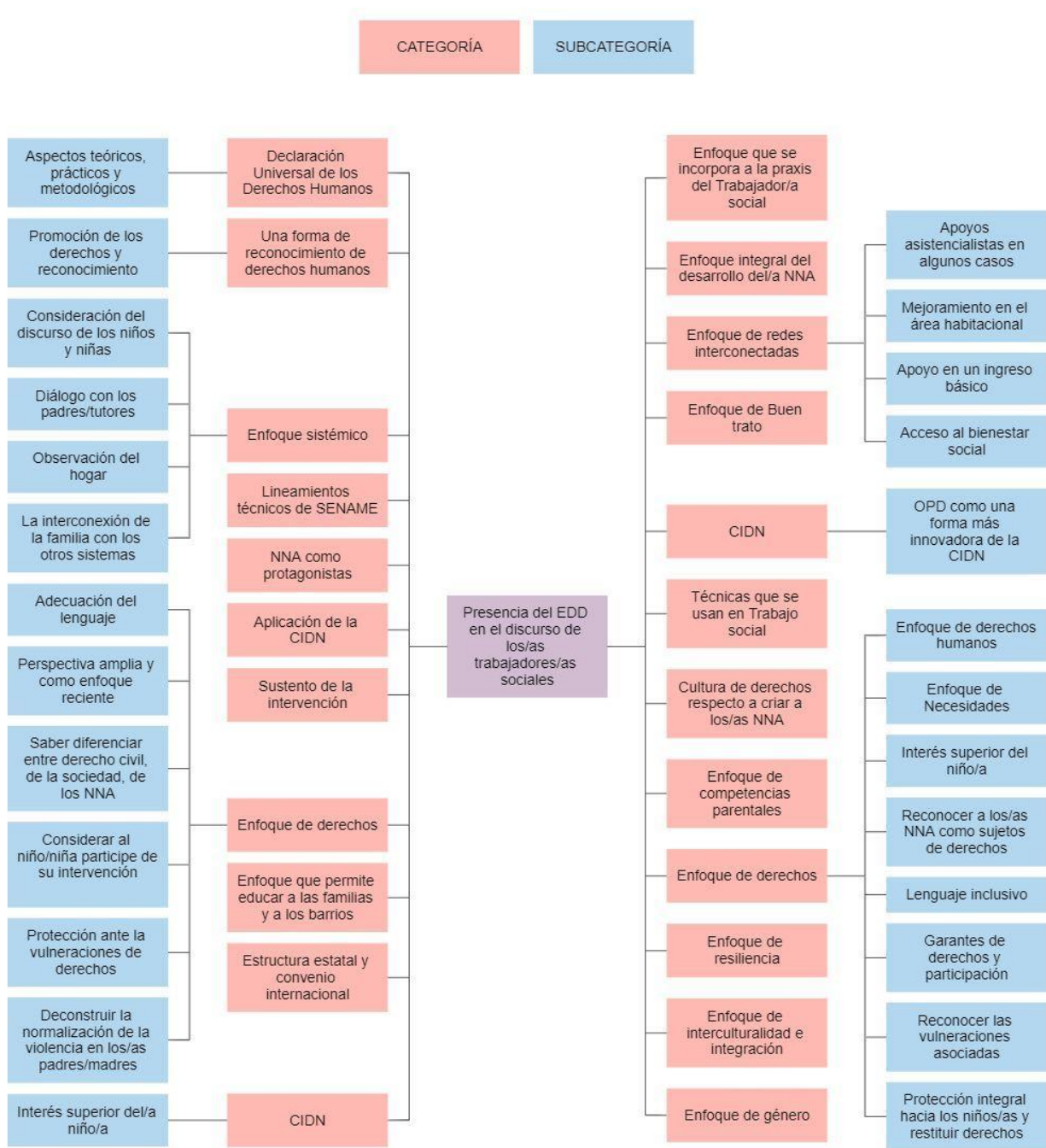
Esta investigación se desarrolló considerando el objetivo general que era: Analizar los discursos y prácticas de los/as trabajadores/as sociales que se desempeñan en las Oficinas de Protección de Derechos (OPD), asociadas a la aplicación del enfoque de derechos en la intervención con niños, niñas y adolescentes vulnerados/as en sus derechos, desde este último se extraen tres dimensiones que se determinaron como los ejes temáticos que se abordaron a lo largo de las entrevistas ya realizadas. Las

dimensiones fueron las siguientes: Presencia del EDD en el discurso de los/as Trabajadores/as Sociales, Presencia del EDD en el ejercicio profesional de los/as Trabajadores Sociales y Principales facilitadores/obstaculizadores de la aplicación del EDD en las OPD.

### 4.3.1 Dimensión N°1: Presencia del EDD en el discurso de los/as Trabajadores/as Sociales

Esta primera dimensión, se entiende como la manera en que el EDD se encuentra presente en el discurso de los/as trabajadores/as sociales de las OPD en la intervención que desarrollan con NNA vulnerados/as en sus derechos. Respecto a los discursos, se destacan las siguientes categorías y subcategorías, las cuales se presentan en el siguiente diagrama N°1.

Diagrama N°1: Presencia del EDD en el discurso de los/as trabajadores/as sociales.



De acuerdo a las perspectivas/enfoques/corrientes que sustentan la intervención de los/as trabajadores/as sociales en las OPD, estos/as identifican como primera categoría a la Convención Internacional de los derechos del niño refiriendo que, al interior del espacio laboral, se aborda el tratado internacional en la intervención con NNA. Según Sólis (2003), la convención sustenta al EDD a través de sus tres principios, que corresponden a NNA considerados como sujetos de derechos, el interés superior y la no discriminación, promoviendo una nueva perspectiva hacia la infancia y la adolescencia. Los/as trabajadores/as sociales concuerdan que el quehacer profesional se fundamenta con el CIDN, porque orienta el accionar de las OPD, como el entrevistado N°1 relata:

***“Por lo tanto, el modelo OPD tiene que ver básicamente con eso, como una forma un poco más innovadora de poder responder a lo de la Convención de los Derechos del Niño y la Niña en un ámbito local.”*** (E.1)

La única subcategoría denominada OPD como una forma más innovadora de la CIDN alude a la expresión de este tratado a partir de una perspectiva más actual mediante la aplicación por parte de la OPD, a través de las instancias de protección local.

La segunda categoría que se identifica mediante los relatos de los/as trabajadores/as sociales, es el Enfoque de derechos, como otro modelo o corriente que sustenta la intervención que desarrollan desde las OPD, tanto en la línea de protección, gestión como la línea comunitaria. Aluden a la importancia de reconocer y promover los derechos humanos de los/as NNA. Además, esta perspectiva considera a todas las personas como sujetos de derechos y acredita la protección y promoción de estos/as. Esto queda evidenciado, mediante el relato de la entrevistada N°2:

***“Bueno, igual hay derechos humanos, que es un pilar fundamental en el enfoque de derechos también, y todos los pilares que conforman el enfoque derecho, ya sea, por ejemplo, el de necesidades, del tema del interés superior del niño o de la niña también. Ver efectivamente reconocer a los niños como sujetos de derechos, niños o niñas y adolescentes. (...) Cambiar la perspectiva por ejemplo de menores que se llamaba antiguamente”*** (E.2)

Esta categoría contempla diez subcategorías que aluden a cómo el EDD es comprendido por los/as trabajadores/as sociales, la primera es el Enfoque de derechos humanos, la segunda subcategoría que se identifica es como un enfoque de necesidades atribuyendo, que dentro del EDD se consideran los derechos humanos como pilar fundamental, como también se incluyen las necesidades, pero considerando las necesidades básicas de cada NNA. A lo anterior, se incorpora la tercera subcategoría alude al Interés superior del niño/a, que se presenta como principio fundamental y

regulador dentro de las funciones que deben realizar los/as trabajadores/as sociales en las OPD.

La cuarta subcategoría corresponde a reconocer a los NNA como sujetos de derechos, hace referencia al trato y al respeto que se debe tener con los/as NNA, en donde sus derechos deben ser reconocidos por los/as adultos/as desde la igualdad. Respecto a lo señalado, se complementa con UNICEF (2014) a partir de la declaración de los derechos 2 y 6 que aluden a la protección hacia los/as NNA.

La quinta subcategoría identificada es el lenguaje inclusivo, el cual alude a que se concibe que el EDD como modelo orientador del accionar de los/as trabajadores/as sociales, implica el uso del lenguaje inclusivo al momento de referirse a los/as NNA. Esto se relaciona con lo mencionado en el relato de la entrevistada N° 3:

***“(…) incluir el lenguaje inclusivo como la base de nuestras palabras. Por ejemplo, nunca vamos a hablar de un niño, sino de una niña, niñe. Jamás va a decir que va a ser un menor. E incluimos nuestro lenguaje en todas las charlas, en todos los talleres y vamos adecuando nuestra intervención a todo lo que va avanzando en torno a la niñez.” (E.3)***

La sexta subcategoría es garantes de derechos y participación, esta subcategoría corresponde a la labor o quehacer que deben realizar los/as trabajadores/as sociales dentro del proceso de intervención que desarrollan las OPD, con el objetivo de restituir los derechos que han sido vulnerados, además de fomentar la participación de estos/as dentro de estos espacios, para que la intervención que sea realice sea efectiva. Según Chiroque (2005), menciona que los/as trabajadores sociales poseen un rol protagónico en la defensa y la promoción de los derechos. Esto se fundamenta mediante el relato de la entrevistada N°3, que menciona:

***“Ese es principalmente nuestro enfoque y todo lo que tenga que ver con vulneración de derechos o detección temprana de vulneración. Nuestras charlas siempre van a tener por lo menos cuatro diapositivas al principio, que tienen que ver con enfoque de derechos, garantes de derecho, convención y brújula de participación.” (E.3)***

A su vez, esto se complementa con los que menciona la entrevistada N°4:

***“Básicamente, lo que tú dices, pues el enfoque derecho respondiendo a la misma pregunta. Nosotros partimos de la base de que los niños, los niños, niñas y adolescentes tienen que tener garantizado sus derechos desde el más básico hasta el más más universal. Por lo tanto, tenemos que velar también con la información que se nos entrega cuando tenemos que hacer los despejes, cubra esa información que***

***cubra los derechos de los niños en general y ahí tenemos que ir despejando e ir observando y haciendo los análisis.” (E.4)***

La séptima subcategoría corresponde a reconocer las vulneraciones asociadas y la octava subcategoría hace referencia a la protección integral hacia los/as niños/as y restituir derechos.

Continuando con las categorías identificadas, la tercera categoría que se logra identificar mediante los relatos de los/as trabajadores/as sociales, como otro enfoque que orienta el accionar de los/as trabajadores/as sociales en las OPD, es el Enfoque de género, este enfoque se complementa con el EDD, ya que la intervención con NNA no es solamente con los niños, sino que también se atienden casos del género femenino e incluso de géneros no binarios, lo cual permite la presencia de una mirada interseccional e inclusiva por parte de los/as trabajadores/as sociales, en donde todas las personas deben ser respetadas y reconocidas. Esto queda evidenciado a través del relato de la entrevistada N°2:

***“Bueno nosotros trabajamos bajo el enfoque de derechos, por ejemplo. lo primero que nosotros tomamos en cuenta, también trabajamos bajo el enfoque de género, ya, y como tengo principalmente el enfoque de género y de derechos, que es como, como lo principal en relación a la intervención” (E.2)***

La cuarta categoría que se identifica, es el enfoque de interculturalidad e integración, esta categoría al igual que la anterior se vincula con el EDD, lo que permite asegurar el reconocimiento de los derechos de los/as NNA migrantes y de sus familias, además de poder realizar una intervención que sea acorde a las necesidades de los/as migrantes. La entrevistada N°6, complementa lo señalado mediante su relato:

***“Entonces, ese es la base de la OPD y bueno, también manejamos el, la interculturalidad porque vemos muchos casos que son de origen haitiano, peruano, boliviano. Entonces desde ahí tenemos que tener un enfoque intercultural e de integración importante” (E.6)***

La quinta categoría, identificada alude al enfoque de redes interconectadas, esta hace referencia al enfoque de redes como un enfoque presente en las OPD para accionar conjunto con otras instituciones en la intervención con NNA, esto permite que el trabajo interconectado pueda generar un apoyo a la familia, con el objetivo de un mayor bienestar dentro de los diversos contextos que experimenta. Según SENAME (2015), la OPD realiza las tareas de generar rutas de acceso a programas y servicios para la comunidad, ofrecer protección y orientación frente la derivación de casos, y de

desarrollar las competencias parentales. La entrevistada N°5, complementa lo señalado mediante su relato:

***“Entonces, en muchos de los casos que nosotros tenemos cierto, lo vamos articulando con las redes de apoyo asistencial ya, redes educacionales, redes de salud, redes vecinales ya, en donde van recopilando información si el niño, niña y adolescente ha sido maltratado físicamente o psicológicamente”*** (E.5)

Para esta quinta categoría, se identifica una primera subcategoría correspondiente a apoyos asistencialistas en algunos casos. Por otra parte, la segunda subcategoría es mejoramiento en el área habitacional, la cual permite comprender la necesidad de los/as trabajadores/as sociales de apoyar a las familias de los/as NNA en relación al área habitacional, esto también se vincula con la tercera subcategoría, apoyo en un ingreso básico y la última subcategoría, acceso al bienestar social, ya que mediante el registro social de hogares se pueden acceder a subsidios que otorguen una vía de acceso a las familias hacia el bienestar social.

La sexta categoría corresponde a enfoque de competencias parentales, este desarrollo se logra gracias a la responsabilidad y las acciones que toman los padres y madres, es por esto que se debe generar un buen trato y un bienestar de los adultos hacia sus hijos/as, para generar este desarrollo los padres y madres deben trabajar en sus competencias parentales, logrando un mayor apego, una empatía hacia los NNA y un nuevo modo de criar.

La séptima categoría hace referencia al enfoque de resiliencia, esto posee relación con la capacidad de las personas para afrontar la adversidad que se presenten en su vida. Desde este enfoque se trata de generar la capacidad para que las personas puedan resistir las situaciones de adversidad.

De acuerdo a las perspectivas/enfoques/corrientes que cada trabajador/a social utiliza para la intervención, se identifica nuevamente a la primera categoría como la CIDN teniendo como única subcategoría el Interés superior del/a niño/a. Pautassi & Royo (2012), comentan que este principio es el eje rector de la CIDN, en donde se adscribe todos los derechos que poseen los/as NNA, lo que permite que se pueda tomar la mejor decisión considerando el asesoramiento para entregar toda la información a estos/as últimos para que conozcan sus derechos y pueden exigir su protección. Todo esto, se complementa con el relato del entrevistado N°1:

***“Ya sea como coordinador o en la Convención de los Derechos en sí, es súper difícil de ser Operacionalizada directamente en el trabajo. ¿Por qué? Porque lo que hace la Convención. Son básicamente establecer principios y los derechos de los niños.***

***Nosotros lo que hacemos es que. Las intervenciones se basan en los derechos de los niños y las niñas.” (E.1)***

La siguiente categoría que se presenta, corresponde a las técnicas que se usan en el Trabajo Social, las cuales son dispositivos técnicos que facilitan la intervención del/a profesional. Esto se complementa a partir el entrevistado N°1:

***“Pero en términos concretos, es todo un proceso entre medio del que se hace, qué tiene que ver con las técnicas que se usan en trabajo social. Pero considerando el bien superior del niño y la niña, entonces la actitud mira la convención.” (E.1)***

La tercera categoría se comprende como Enfoque de derechos, teniendo nueve subcategorías, que principalmente es adecuación del lenguaje para la comprensión de los/as niños/as, la segunda subcategoría es perspectiva amplia y enfoque reciente. Esto se relaciona con la tercera subcategoría la cual es saber diferenciar entre derecho civil, de la sociedad, de los NNA, ya que en la sociedad chilena como se comentó existe una protección por los/as adultos/as, dejando de lado a los/as NNA, esto se debe al adultocentrismo que existe, en donde los comentarios y los discursos de estos/as no tienen importancia, ya que son vistos como “menores” que no poseen derechos. La entrevistada N°7, justifica lo anterior a partir de su relato:

***“Uno tiene que diferenciar entre derecho civil o ante derecho de la sociedad en general y los derechos de los niños. Principalmente porque los derechos de los adultos, los derechos de las mujeres, están mucho más protegidos, por decirlo así en cuanto a las leyes, en cuanto a las políticas sociales. Los derechos de los niños recién están dando como un despertar respecto a que realmente existen, a que debe ser respetado y deben ser parte como de un discurso de un trabajador social.” (E.7)***

La cuarta subcategoría alude a considerar al niño/niña participe de su intervención mediante la opinión y percepciones del/a niño/a en las entrevistas, se concibe a los/as NNA como sujetos de derechos en la intervención. La quinta subcategoría alude a la protección ante la vulneración de derechos y la última subcategoría deconstruir la normalización de la violencia en los/as padres/madres. La entrevistada N°8, justifica lo anterior en su relato:

***“Un palmazo es violencia, violencia denunciando que en Chile la violencia cachai se sanciona, como también darle el peso que requiere cada situación porque hay papás que naturalizan mucho” (E.8)***

La cuarta categoría identificada como aquellos modelos y corrientes que orientan el accionar de los/as trabajadores/as sociales desde sus propias visiones, serían los lineamientos técnicos de SENAME, los cuales se refieren a pautas y obligaciones que

se deben cumplir por los/as trabajadores/as sociales en el desarrollo de su labor dentro de las OPD. Según SENAME (2019), reconoce cuatro principios fundamentales que orientan la acción de los organismos colaboradores acreditados, que son el respeto, el trato digno, objetividad y participación. Esto se complementa con lo que señala la entrevista N°3:

***Si toda la OPD tiene la base, que pasa es que son lineamientos básicos desde SENAME también, entonces toda nuestra intervención, sea de protección o sea de gestión, siempre va a tener este lineamiento que es la convención, el enfoque de Derecho*** (E.3)

La última categoría, se denominó Enfoque sistémico, también como un modelo o corriente que orienta el accionar de los/as trabajadores/as sociales. Este se refiere a la reacción del sistema familiar del/a NNA, con los otros sistemas, con el fin de develar si la vulneración de derechos se vincula con otro sistema en específico. A partir de esta categoría, se determinan cinco subcategorías, siendo la primera de estas la consideración del discurso de los niños y niñas, que compromete la función del/a trabajador/a social de ser observador, porque los discursos de los/as NNA son igual de relevantes que el discursos de los/as padres/madres, y es aquí donde aparece la segunda subcategoría de diálogo con los padres/tutores, comprendiendo como necesaria la participación de los/as padres/madres y/o tutores/as en el diagnóstico de la vulneración de derecho del/a NNA. Esto queda evidenciado, a partir del relato de la entrevistada N°4:

***“Y en la observación también, respecto a lo del discurso, que se. Cuando se hacen las visitas del terreno, cuando se conversa con los padres o los tutores de los niños, niñas y adolescentes y la observación también de lo del espacio en el que habita y de cómo se relacionan o se interrelaciona con el tema familia. En el fondo también hay un enfoque sistémico”*** (E.4)

Respecto al relato de la entrevistada N°4, se desprende la tercera subcategoría denominada observación del hogar, la última subcategoría que es La interconexión de la familia con los otros sistemas.

De acuerdo a cómo la OPD conceptualiza el EDD, se identifica como primera categoría como una forma de reconocimiento de derechos humanos, esta categoría alude a que esta perspectiva considera a todas las personas como sujetos de derechos y que acredita la protección y la promoción de estos derechos dentro de la intervención con NNA en las OPD. Según Miranda & Gonzalez (2016), señalan que el EDD, permite que los/as NNA se posicionen, siendo reconocidos por toda la sociedad, como sujetos de derechos. A lo anterior, se complementa con la única subcategoría que es promoción



de los derechos y reconocimiento que da cuenta que el EDD compromete la característica de garantes de derecho que poseen los/as trabajadores/as sociales de las OPD, tal como señala la entrevistada N°7:

***“Es como nuestro motor, en tema de la promoción de los derechos, el reconocimiento de los derechos.”*** (E.7)

La segunda categoría se denominó cultura de derechos para criar a los/as NNA, que compromete la relevancia de otorgar una cultura de derechos al momento de criar a los/as NNA, que tiene como fin incorporar conocimiento frente a sus derechos y que son sujetos de derechos, esto genera un lineamiento en el accionar de las OPD. Esto queda evidenciado, a partir del relato de la entrevistada N°7:

***“No todos hacen el ejercicio de criar a sus hijos con cultura de derecho. Entonces para nosotros es como lo que nos mueve o lo que moviliza todas nuestras acciones”*** (E.7)

Por último, la tercera categoría concibe el EDD como un enfoque integral del desarrollo, pensando en todas las áreas en que se van desarrollando los NNA, que en otras palabras alude a la protección y la promoción de su desarrollo integral. Esto se complementa con el relato de la entrevistada N°8:

***“Nosotros lo consideramos como te dije. Considerando todas las aristas en las que se desenvuelve el niño, cachai, como en el colegio, por ejemplo, si va al club de fútbol.”*** (E.8)

De acuerdo a cómo los/as trabajadores/as sociales de las OPD conceptualizan el EDD, los/as entrevistados/as identifican como primera categoría la DUDH que consiste en un eje rector del EDD y los cimientos que fortalecen la intervención con NNA. Según Fundación Juan Vives Suriá (2010), postula que la DUDH “reconoce que todos los seres humanos somos iguales en derechos, que los derechos son inherentes a nuestra condición humana y que nos pertenecen a todos y todas, sin limitaciones de fronteras”. (pp. 17)

La única subcategoría es aspectos teóricos, prácticos y metodológicos, esta hace alusión a tres aspectos que forman parte del EDD, donde los/as trabajadores/as sociales identifican estos aspectos al momento de conceptualizar el EDD. Estos aspectos se hacen presentes en su intervención y proceso de constante formación. Es aquí donde los/as profesionales deben conocer estos tres aspectos para incorporar de una manera correcta el EDD dentro de su discurso y praxis.

La segunda categoría corresponde a otro modo de conceptualizar el EDD por parte de los/as trabajadores/as sociales, que alude a comprenderlo como un enfoque de buen trato, esto se relaciona con el conocimiento de los/as NNA para que pueden aplicar el EDD en sus vidas, en donde se priorice la protección y la promoción de sus derechos a partir del buen trato, la no violencia y la desnormalización de la vulneración de derechos que les afecta. A lo anterior, se visualiza la tercera categoría denominada NNA como protagonistas, que alude a la importancia de pensar en este enfoque al intervenir con NNA vulnerados/as en sus derechos, donde la forma en que conciben el EDD busque entregar un protagonismo a los/as NNA, es por esto que la conceptualización del enfoque es esencial para la realización de la intervención con estos/as mismos/as. Chiroque (2005), introduce que los/as NNA pasan a ser protagonistas a través de la protección y promoción de sus derechos. La entrevistada N°3, evidencia en su relato:

***“Desde y aplicamos nosotros el enfoque de derecho desde que ellas desde su conocimiento puedan empezar a implementar, por ejemplo, los distintos conocimientos, ya sean como el buen trato, la no violencia, vulneración de derechos, que es una vulneración de derechos que es la OPD.”*** (E.3)

La cuarta categoría corresponde a la aplicación de la CIDN, alude a que aplicar el EDD implica tener permanentemente presente en los procesos de intervención, la CIDN.

La quinta categoría denominada enfoque, que implica educar a las familias y a los/as NNA, y a sus barrios en los espacios externos e internos del hogar, a través de múltiples herramientas como trípticos y pancartas, que contengan información sobre la promoción y la protección de sus derechos. Esto queda evidenciado, a través del relato del entrevistado N°5:

***“Trato de hacer lo que en mayor está a mi alcance entregando las herramientas necesarias, no sé haciendo flyer, pancartas cierto, trípticos con un lenguaje un poquito más bajo para que las familias lo puedan entender”*** (E.5)

La sexta categoría alude a concebir el EDD como una estructura estatal y convenio internacional, corresponde a la característica de permitir a los países que se adscriben el EDD, de avanzar en materia de protección respecto a la obligatoriedad de adscribirse a este enfoque, que se aplica tanto a la política y a la economía, que en otras palabras corresponde a que afecta a todo un país y a sus personas. A lo anterior, se vincula con la séptima categoría que hace referencia al EDD como sustento de la intervención que comprende al EDD, como principal sustento en la intervención con NNA, que otorga una estructura amplia de intervención que evita el accionar desde la rabia o el instinto. La entrevistada N°6, justifica lo anterior a través de su relato:

*“Para mí el enfoque de derechos es como un paradigma finalmente, el paradigma que sustenta cada acción que yo hago y que evita que yo accione desde la guata. Entonces, para mí el enfoque derecho tiene que ver con foyer algo que me estructura” (E.6)*

La última categoría alude a concebir el EDD como un enfoque incorporado en la praxis del trabajador/a social, haciendo referencia a las diversas concepciones que tienen los/as trabajadores/as sociales sobre un enfoque que orienta la intervención y trabajado de cada profesional; donde se consideran los derechos humanos como un eje central al momento de intervenir con las personas, en el caso específico de la OPD, el EDD.

Respecto a la primera dimensión, los modelos, enfoques y corrientes se comprenden como las formas de enfocar la intervención social, ya sea en los/as mismos trabajadores/as sociales como en las instituciones estatales, lo que permite reflexionar al momento de conceptualizar el EDD, a partir de lo estipulado en el tratado de la CIDN y cómo se va operacionalizando al momento de aplicarlo en la realidad e incluso en las formas de relación que se establecen con los/as NNA, mediante espacios de intervención o de convivencia diaria. Por lo tanto, lo señalado anteriormente se complementa con Valverde (2008), quien señala que este enfoque va de la mano con la necesidad de generar propuestas que influyan en las políticas públicas que determinan a las OPD y que vincule a la función de los/as trabajadores/as sociales como garantes de derechos.

A continuación, se presentan las categorías y las subcategorías de la dimensión N°2, que alude a la Presencia del EDD, en el ejercicio profesional de los/as Trabajadores/as Sociales.

#### **4.3.2 Dimensión N°2: Presencia del EDD en el ejercicio profesional de los/as trabajadores/as sociales.**

La segunda dimensión alude a la forma en que el EDD está presente en el ejercicio profesional de los/as trabajadores/as sociales en la intervención con NNA vulnerados/as en sus derechos. Esta dimensión se visualiza en el diagrama N°2:

Diagrama N°2: Presencia del EDD en el ejercicio profesional de los/as trabajadores/as sociales.



De acuerdo a las principales funciones que los/as trabajadores sociales realizan dentro de las OPD, los/as entrevistados/as identifican como primera categoría el despeje de situaciones de vulneración de derechos que alude a levantar procesos de diagnóstico de los múltiples casos que llegan a las OPD, los cuales se deben analizar el nivel de vulneración y el tiempo en que ha sido vulnerado el/la NNA, lo que permite desglosar la primera subcategoría denominada revisión de casos en donde se debe definir el nivel de vulneración, el cual va de la mano con la segunda subcategoría que corresponde a identificar qué derecho está siendo vulnerado que permite visualizar y diseñar una vía de para enfrentar o detener dicha vulneración. Esto queda evidenciado, a partir del relato del entrevistado N°1:

***“En el cargo de trabajador social, eh, se espera que exista un despeje de las situaciones de vulneración, cierto, en términos de poder definir el nivel de vulneración. El tiempo en que se lleva afectando al niño, a la niña y también poder definir una vía para poder resolver o poder detener esa situación de vulneración.”***  
(E.1)

La segunda categoría corresponde a la judicialización del caso, esto depende de la vulneración de derecho, esto hace referencia a una de las tantas funciones que ejercen los/las trabajadores/as sociales dentro de las OPD. Cada caso de vulneración posee un contexto determinado, el cual debe ser diagnosticado para posteriormente realizar un trabajo eficaz y concreto, pero sucede que en diversas ocasiones las vulneraciones que se observan pueden sobrepasar el accionar de los profesionales en las OPD, por lo que se necesita de una ayuda judicial. Esto se relaciona con la tercera categoría la cual es restituir los derechos de los/as niños/as, ya que el/la trabajador/a social desde su accionar, se enfoca en restituir el derecho que ha sido quebrantado en las situaciones de vulneración que experimentan los/as NNA, esto se complementa con el discurso del entrevistado N°1:

***“La otra tiene que ver con poder generar un proceso judicial o no, dependiendo de la situación de vulneración para poder también restituir los derechos. No nos olvidemos que hay programas que funcionan básicamente con el ingreso y egreso que establece tribunales de familia y que a partir de eso se fundamenta el trabajo que hace la OPD, cachai”.*** (E.1)

La cuarta categoría identificada alude a aplicar las técnicas propias del Trabajo Social, que corresponde a las principales funciones de los/as trabajadores/as sociales dentro de las OPD. A partir de esta categoría, se extraen cinco subcategorías, las cuales son: entrevista, visita domiciliaria, trabajo multidisciplinario, redacción de informes y atención directa de situaciones de NNA y sus familias.

La quinta categoría hace alusión al trabajo en redes – conectar con las redes que corresponde a diversas acciones que realizan los/as profesionales para conectar con las redes, con el fin de conseguir diversos convenios que faciliten la intervención con los/las NNA y sus familias. A partir de esta categoría, se extrae como única subcategoría, la Coordinación con los colegios, CESFAM y Dideco. Todo esto, queda evidenciado en el relato del entrevistada N°3:

***“Actualmente, en el área de gestión lo que yo hago es conectar las redes. Yo tengo convenios con diferentes instituciones, colegios y entidades de la sociedad civil y la OPD”.*** (E.3)

La sexta categoría, respecto del accionar de los/as trabajadores/as sociales en las OPD, se relaciona con el desarrollo de charlas, las cuales se realizan en conjunto a la sociedad civil y diversas redes, respondiendo a las distintas necesidades que va planteando la comunidad. Esta categoría conlleva siete subcategorías las cuales son: detección temprana de vulneraciones y charlas informativas sobre la OPD, sobre el EDD, la violencia en el pololeo, autocuidado, hipersexualización de los niños y niñas, y los derechos de los NNA en contextos de pandemia.

La séptima categoría corresponde a la participación en el Consejo Consultivo, que alude a un espacio de participación y reflexión dentro del accionar de los/as trabajadores/as sociales en las OPD, con el fin de lograr escuchar a los/as NNA para generar decisiones que contribuyan a mejorar la calidad de vida y el desarrollo de estos/as. A partir de esta categoría, se extraen tres subcategorías, las cuales son: diagnóstico comunal, consultas ciudadanas y construcción de la política local de infancia en la comuna.

La octava categoría denominada fortalecer las habilidades parentales y marentales de los adultos responsables, que corresponde a una función primordial por parte de los/as trabajadores/as sociales con los adultos responsables de los NNA, con el fin de fortalecer habilidades marentales y parentales que se encuentran disminuidas en estos adultos.

A lo anterior, se complementa con la novena categoría que alude a que los/as trabajadores/as sociales también desarrollan dentro de su accionar, la confección de un plan de intervención para los NNA, a partir de un diagnóstico que se desarrolla en un tiempo determinado con las familias, para diseñar un plan de intervención enfocado a estas últimas. Referidas al plan de intervención que desarrollan los/as trabajadores/as sociales para cada NNA y sus familias, las subcategorías identificadas se relacionan con: habilidades comunicacionales, prevención de consumo de sustancias y promover consumo responsable, psicoeducar a la población, confrontación de las familias por

los/as trabajadores/as sociales debido a su inexperiencia parental, utilización de los Tribunales de familia como espacio coercitivo con las familias, hacer partícipe al usuario de la intervención, enviar informes a tribunales de familia e ingresar información a SENAINFO, asistencia a reuniones del equipo profesional, y una última subcategoría que alude a la frustración que muchas veces afecta a los/as trabajadores/as cuando los objetivos del plan de intervención no se alcanzan.

La décima categoría corresponde a entregar herramientas a las personas, en donde se extraen dos subcategorías, la primera corresponde a habilidades, y la segunda a encontrar y fortalecer los recursos de las personas. Todo esto refiere al trabajo que debe realizar el/la trabajador/a social, en donde en primer lugar se debe diagnosticar a la familia, observando cuales son las fortalezas y las debilidades que poseen. Mediante este conocimiento se deben generar recursos los cuales serán entregados a las familias en la intervención, a través de procesos de enseñanza y espacios de participación. Todo esto, queda evidenciado en el relato del entrevistado N°5:

***“Entonces la idea cierta y uno los roles fundamentales como trabajador social es la entrega de herramientas, la entrega de habilidades y encontrar sobre todo encontrar las habilidades, los recursos de las personas y fortalecerlas”.*** (E.5)

La onceava categoría identificada como reuniones vía zoom con las familias hace alusión a la atención de las familias pertenecientes a la OPD, debido al contexto de pandemia, las reuniones y entrevistas se realizan vía zoom en un tiempo determinado. Todo esto, queda evidenciado en el relato del entrevistada N°6:

***“Principales funciones eh... Bueno, primero es de contacto, se hacen visitas domiciliarias, citaciones, entrevistas a las familias del adulto responsable, coordinación con las redes y ya sea vía mail o reuniones por zoom debido al contexto actual”*** (E.6)

La doceava categoría corresponde a la coordinación con carabineros, que alude al trabajo colaborativo con Carabineros de Chile, más si se trata de una orden de búsqueda. Esta categoría se acompaña de dos subcategorías, la primera relacionada con órdenes de búsqueda de niños y niñas, para poder saber dónde se encuentran los/as NNA de tal caso y saber si se ha retirado algún NNA de la OPD, lo que se relaciona con la última subcategoría medidas de protección, que, si se trata de un caso complejo, se debe trabajar a la par con los/as abogados/as para levantar una medida de protección para derivar a otro programa que tenga una intervención especializada. La entrevistada N°6, justifica lo anterior a través de su relato:

***“Entonces también coordinamos harto con Carabineros, las distintas órdenes de búsqueda o los retiros de los niños cuando están. Se levantan medidas proteccionales”*** (E.6)

La treceava categoría corresponde a la multifuncionalidad en cargos de jefatura, esta hace referencia a las diversas funciones que poseen los/las profesionales cuando su cargo implica ejercer una jefatura dentro de la OPD. Esta categoría contiene tres subcategorías, la primera corresponde al cumplimiento de los objetivos del proyecto SENAME y OPD. La segunda subcategoría corresponde a consultar a las redes sobre situaciones del NNA. Y como última subcategoría se encuentra el seguimiento y abordaje de casos de vulneración de derechos. El entrevistado N°7, complementa lo señalado en su relato:

***Ya, bueno, yo estoy, como les dije, encargada del área proteccional, mi principal función es velar por el cumplimiento de los objetivos del proyecto de SENAME, OPD y principalmente estoy encargada, como de dar respuesta a las redes de consulta o de orientación respecto a situaciones de vulneración, como también una de mis funciones es darles seguimiento o abordaje a los casos de vulneración.*** (E.7)

De acuerdo a las actividades/acciones concretas que desarrollan los/as trabajadores/as sociales con los/as NNA, los/as entrevistados/as identifican como primera categoría el despeje de vulneración del/a NNA que corresponde al primer mes de despeje, que luego pasa a ser un proceso de intervención y las derivaciones pertinentes, para finalizar con el proceso de seguimiento. Esta categoría, contiene solo una subcategoría denominada identificar la gravedad de la violencia y el tipo de vulneración, por lo tanto, cuando se aprecian casos leves de vulneraciones de derechos se pueden realizar derivaciones más pausadas como es el caso de los Programas de Prevención Focalizada (ahora en adelante PPF), para aportar a los/as padres/madres una perspectiva parental sin violencia, pero si se visualiza una situación grave de vulneración, se debe realizar de manera urgente una medida de protección. El entrevistado N°1, complementa lo señalado en su relato:

***“La primera parte, tú dices esta niña está ahí, por negligencia y episodios de violencia. ¿Cómo lo resolvemos? Vemos qué tan grave es la violencia la violencia, es grave, leve o moderada. No, la violencia es leve porque en algún aspecto la mamá acertó al tratar de normal o educarla”*** (E.1)

La segunda categoría corresponde a derivación, de la cual se comprende como la única subcategoría denominada Abrir medida de protección e informar al tribunal, porque se ha visualizado una vulneración grave y debe ser abordado con carácter de urgencia. Esto se justifica, a través del relato del entrevistado N°1:



***“Ahora. Si la vulneración de derechos es de tipo grave, hay que abrir una medida de protección e informar al tribunal y que el tribunal también se haga parte en términos de las propuestas que uno pueda hacer.”*** (E.1)

La tercera categoría alude a seguimiento, que comprende el proceso que realiza el/la trabajador/a social para medir el nivel de adherencia de la intervención por parte de las familias de los/as NNA, en donde se identifica como única subcategoría Ver que las familias logren una adherencia inicial, que el entrevistado N°1, señala en su relato:

***“Y seguimiento, es decir, una vez que yo logro la derivación, efectivamente, ver que las familias por lo menos logren una adherencia inicial.”*** (E.1)

La cuarta categoría identificada sería empoderar a los/as NNA, relacionado con el rol de los/as trabajadores/as sociales de ser garantes de derechos, por lo cual, se busca empoderar a los/as NNA a través del EDD, en cualquier espacio o área. Esto queda evidenciado en el relato de la entrevistada N°3:

***“Por ejemplo, yo trabajo de lunes a jueves, pero yo todos los días estoy pensando en un niño y una niña con un enfoque de derechos, como una forma de empoderarlos y yo ser una” garante.”*** (E.3)

Como quinta categoría, se identifican las actividades de promoción y prevención de derecho de los/as NNA que aluden a la aplicación del EDD a través de diversas actividades con los/as NNA. Esta categoría, se complementa con cuatro subcategorías que se vinculan entre sí, que corresponden a charlas preventivas sobre consumo de droga, sobre malos tratos y sobre el abuso sexual, y la última subcategoría corresponde a actividades preventivas. Lo anterior, se complementa con el relato del entrevistado N°5:

***“Sobre todo promoción de derechos, eh, de los/as NNA ya, hacen charlas preventivas o actividades que van a prevenir, por ejemplo, el consumo de drogas, o los malos tratos o el abuso sexual ya, que son temas que en el área ya más comunitaria.”*** (E.5)

La sexta categoría corresponde a actividades para el fortalecimiento del barrio seguro, esto alude a la realización de diversas actividades e instancias, donde se busca entregar conocimientos respecto a diversas temáticas relevantes relativas a la vulneración de derechos, con relación al núcleo familiar y a la vida cotidiana de los/as NNA, en donde se incentiva la unión y la participación del barrio a través de talleres. A lo anterior, se identifica como primera subcategoría el taller de mejoramiento del barrio que compromete la función de la OPD, al ser instancias de carácter local en materia de promoción y protección de los derechos de los/as NNA. Esto se complementa con la última subcategoría respecto a los juegos en plazas con un EDD que consisten en

actividades psicoeducativas para que los/as NNA apliquen el EDD en sus conocimientos a través de juegos interactivos. La entrevistada N°6, justifica lo anterior en su relato:

***“Pero sí me ha tocado participar en varias oportunidades en este fortalecimiento del barrio seguro se hacen encuentros en las plazas, juegos en las plazas con un enfoque de derecho.” (E.6)***

La séptima categoría denominada atención a familias que corresponde al trabajo con familias de los/as NNA que han sido vulnerados/as en sus derechos, en donde se atienden más de 1.000 familias al año, y trabajan solo seis profesionales. Esto queda evidenciado en el relato de la entrevistada N°7:

***“Nosotros hacemos algunas como con atención directa al niño, ya, no en todas porque no da tampoco para que nosotros lo hagamos con todas las familias, pero sí como en las que uno considera realmente necesario.” (E.7)***

La última categoría consiste en intervención con NNA la cual refiere al constante y permanente trabajo con los/as NNA, ya sea coordinando las visitas domiciliarias como en la capacitación de nuevos profesionales de la OPD para que obtengan la perspectiva de trabajo, todo esto para generar instancias de producción de conocimiento en materia de la elaboración de un informe y la revisión de esta misma. En esta categoría, se identifican cuatro subcategorías, las cuales son: entrevistas, conversaciones informales, juegos en la casa y dibujos, todas las subcategorías son acciones concretas que se realizan con los/as NNA, que buscan generar un proceso de interacción con estos/as. Esto se ve reflejado, a partir del relato de la entrevistada N°8:

***“De por sí la OPD es ambulatoria y no interviene, así como con la familia. Pero lo que sí podemos realizar son acciones concretas, como las entrevistas, conversaciones informales, juegos también en la casa, dibujo que realizamos también de repente con la psicóloga.” (E.8)***

De acuerdo a la descripción que entregan los/as trabajadores/as sociales sobre el rol que ejercen en la intervención con los/as NNA, estos identifican como primera categoría un rol administrativo, aludiendo al quehacer que debe realizar un/a trabajador/a social desde las labores técnicas dentro de una OPD, que corresponde a confeccionar informes y a subir la información a Senainfo. De esta categoría, se extraen dos subcategorías, en donde la primera consiste en realizar inducción a nuevos profesionales, y la segunda en revisión de informes. Esto se complementa con lo que señala Chiroque (2005), quien introduce el rol de gestor social, aludiendo a la capacidad de manejar la gestión desde su cargo desde el diseño, ejecución y

seguimiento de proyectos programas y políticas, con el fin de atender y promocionar diversas problemáticas sociales.

La segunda categoría alude al rol de garante de derechos, que según Curiente (2007), El rol del Trabajador/a Social, ya no se focaliza en identificar las situaciones por las cuales los niños y las niñas deben ser protegidos, sino más bien identificar qué derechos han sido vulnerados, en donde se identifica como primera subcategoría Garantizar que se cumplan condiciones mínimas para los NNA. Esto se complementa con la segunda subcategoría que alude a enfoque centrado en la integralidad familiar, que corresponde a preservar al NNA en la familia, ya que se debe priorizar la intervención con el/la NNA integrando a la familia, y como último recurso se debe considerar la institucionalización del/a NNA que generará vulneraciones en sus derechos. La entrevistada N°7, evidencia lo anterior en su relato:

***“Yo soy bien partícipe de que, si bien hay vulneraciones que no se pueden aceptar, hay otras vulneraciones que uno las perjudica. Por ejemplo, sacando a un niño de un grupo familiar, no estoy de acuerdo con la institucionalización de los niños ni con la judicialización.”*** (E.7)

La tercera categoría hace referencia al rol de gestor de redes, alude a la tarea compleja por parte de los/as trabajadores/as sociales de generar lazos con múltiples organismos que permitan desarrollar una eficaz intervención. Según Chiroque (2005), señala que permite gestionar el proceso de forma ordenada para que la propuesta se pueda llevar a cabo en espacios sociales, generando atención y promoción de la infancia, todo esto abordado por las políticas sociales. Las subcategorías identificadas son conectar las redes locales y derivar a colegios y hospitales. El relato de la entrevistada N°3 expone que:

***“Se derivan redes, se hace un llamado a redes también para ver qué ha pasado ya sea redes, colegios, hospitales. Y desde mi área de Trabajo Social eh mi rol más que nada es de redes. Mi rol, mis roles siempre conectar con las redes locales”.*** (E.3)

La cuarta categoría alude al rol interventivo, hace referencia a que la labor o quehacer de los/as trabajadores/as sociales debe ir orientada por una constante intervención para poder trabajar con las familias y los/as NNA. La primera subcategoría denominada despeje a las situaciones cotidianas del NNA, dentro del relato de los/as entrevistados/as se permite dilucidar que los/as trabajadores/as sociales, reconocen que existe un rol de despeje al momento de atender los casos de los/as NNA vulnerados/as en sus derechos, lo que permite identificar múltiples criterios que se deben considerar para evitar la posible triangularización de la información. La entrevistada N°6 en relación a lo anterior señala que:

*Muchas veces las entrevista que tenemos con los jóvenes y con los niños también, si llegan a la entrevista que tenemos con los papás, ellos llegan igual se les explica, cómo mira, estamos en esto, no te asustes, nosotros estamos a tus papás para poder despejar la situación de la familia y cómo vamos a hacer (...) (E.6)*

Las siguientes subcategorías son realizar psicoeducación a los/as NNA, evitar la sobre intervención y sobrevictimización. Esto posee relación con lo mencionado por la entrevistada N°6:

*“Vamos a tener una primera entrevista y lo vamos a derivar en un proceso intervención que esperamos que tenga una buena acogida. Entonces también tenemos que ser responsables dentro de eso y en ese enfoque también es evitar la sobre intervención en la sobre victimización. La victimización secundaria es súper importante, sucede eso si no lo es en un inicio, pero es parte también de nuestro quehacer.” (E.6)*

Como quinta categoría, se identifica el rol de resguardo de la perspectiva de género donde podemos identificar que este rol, se complementa con diversas perspectivas que aportan a generar una intervención contextualizada en las necesidades de los/as NNA. La única subcategoría denominada es respetar todos los derechos se complementa con lo señalado anteriormente, ya que proteger y promocionar los derechos de las personas, se debe contrastar con la equidad de género, que alude que todas las personas tienen igualdad de derechos sin considerar género, raza, color, entre otros. Esto se evidencia, a partir del relato de la entrevistada N°7:

*“Creo que le he dado a mi intervención, una perspectiva de género y de ebe como y de respeto de los derechos en general.” (E.7)*

De acuerdo a las descripciones sobre el rol que debieran cumplir el/la trabajador/a social con los/as NNA cuando intervienen desde la perspectiva del EDD, los/as entrevistados/as identifican como primera categoría el rol multidisciplinario que alude a una multiplicidad de roles que el/la trabajadores/as sociales despliega en su ejercicio profesional. Esta categoría presenta como subcategoría, conocer y saber aplicar el EDD por parte de los profesionales de las OPD.

Las siguientes subcategorías son capacidad de realizar entrevistas, conocer las situaciones de los/as NNA, desarrollar herramientas para poder describir a una familia y capacidad de trabajar en equipo. Esto queda evidenciado, a partir del relato del entrevistado N°1:

*“Bueno, primero que nada, es un profesional. Rol. Más que el rol tiene que conocer el enfoque de los derechos.” (E.1)*

La segunda categoría alude a un rol preventivo y promocional, es aquel rol donde se debe identificar las vulneraciones que los/as afectan y se vayan generando acciones que eviten y se anticipen posibles situaciones que puedan vivir los/as NNA. Respecto a esto, Curiente (2007) señala, que los/as trabajadores/as sociales deben enfocarse en identificar situaciones de vulneración que experimenten los/as NNA, realizando diversas acciones o prácticas que tengan la finalidad de restituir y garantizar los derechos vulnerados de una manera correcta.

La primera subcategoría hace referencia a la promoción de derechos. Lo mencionado anteriormente posee relación con el relato del entrevistado N°1:

***“Entonces también poder llevar algunas iniciativas que tienen que ver con la promoción de los derechos, como la red de infancia comunal (...)”*** (E.1)

La segunda subcategoría alude a realizar informes considerando la revisión de antecedentes. Lo presentado anteriormente, posee relación con lo señalado por el entrevistado N°1:

***“Aparte de todo lo que te había referido anteriormente, tiene que ver con el rol específico, es decir, hacer informes, entrevista, visita domiciliaria, coordinación con instituciones, revisión de antecedentes, etcétera.”*** (E.1)

Como tercera categoría, se identifica el rol protector activo, que se refiere primordialmente a la cualidad que poseen los/as trabajadores/as sociales para promover la defensa y el bienestar de las personas que conviven en la misma sociedad. Curiente (2007), introduce que el rol de los/as trabajadores/as sociales en el área de la infancia, se destaca por proteger y promover los derechos de los/as NNA, acompañando a aquellos que han sido vulnerados. Esta categoría, tiene cinco subcategorías, las cuales son: observar el sistema familiar, proteger los derechos, Igualdad de derechos con los/as NNA, levantar la voz por los/as NNA y evitar la sobrevictimización. La entrevistada N°8, justifica lo anterior a través de su relato:

***“Debe ser alguien que claramente la palabra es protector, proteja como esta cuestión de los derechos pero que sea alguien, que logre transmitir a la gente o que le logre transmitir como los adultos en el fondo. Qué tan importante o qué tan iguales son los niños con nosotros.”*** (E.8)

Cómo cuarta categoría, se identifica el rol de promotor de la participación ciudadana, que corresponde a incentivar la participación del/a NNA y la familia a partir de actividades comunitarias, que se vincula con la primera subcategoría denominada Orientado por lo comunitario y la última subcategoría que es fomentar la participación

de los NNA a través de lo comunitario, para generar lazos. Esto queda evidenciado, en el relato de la entrevistada N°6:

*“Y es un enfoque también participativo, como desde lo comunitario, desde que los invitamos a participar de juego de actividades que nosotros hacemos en el año.”* (E.6)

Por último, la quinta categoría de esta dimensión es el rol orientador, la cual posee tres subcategorías, estas son visibilizar la realidad, entregar herramientas a los/as padres/madres, y ayudar desde la crianza positiva. Esto posee relación con el relato de la entrevistada N°8:

*“Cómo que el rol de no sé si la palabra educar no me gusta, pero sí como de orientar a las personas y de tratar de mostrar una realidad que no está visualizada, que no es tan visible que, aunque se diga que se trabaja por los niños”* (E.8)

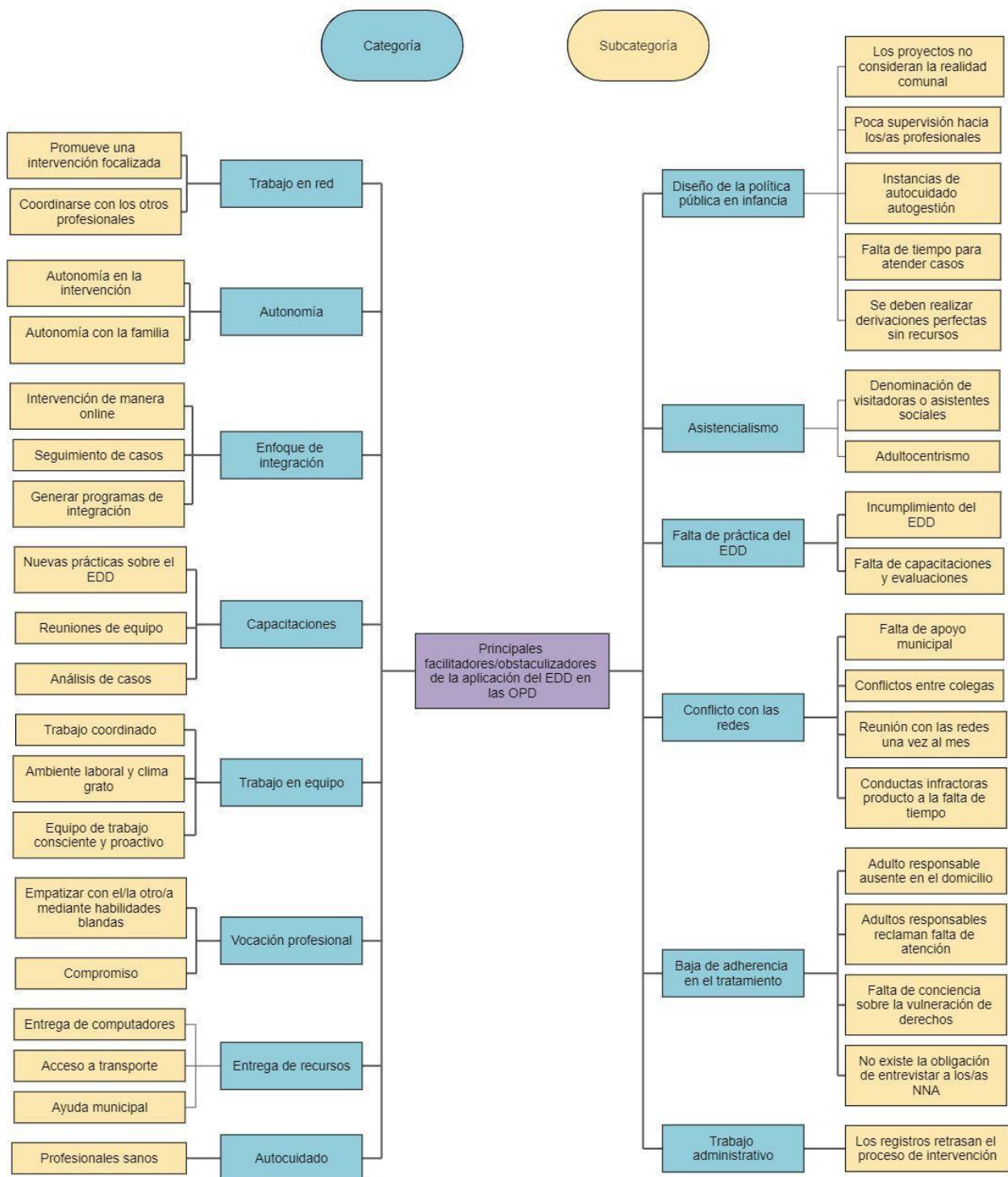
Se destaca que los/as trabajadores/as sociales señalan que el EDD es una perspectiva que se hace presente en su rol, la cual permite trabajar eficazmente la intervención con NNA, pero no solamente se queda en el quehacer profesional, sino que es operacionalizado como parte de la vida personal de los/as trabajadores/as sociales, esto lo señala Valverde (2008), donde se expresa que los/as profesionales deben comprender el contexto y la historia de los/as NNA para lograr intervenir, para esto se debe crear una relación basada en la confiabilidad y el respeto, generando que los problemas y situaciones vividas por éstos/as, sean vistas como propias, todo esto va con el fin acompañar y ayudar a los/as NNA vulnerados/as en sus derechos.

A continuación, se presentan las categorías y las subcategorías que emanan del discurso de los/as trabajadores/as sociales para la dimensión: Principales facilitadores/obstaculizadores de la aplicación del EDD en las OPD.

### **4.3.3 Dimensión N°3: Principales facilitadores/obstaculizadores de la aplicación del EDD en las OPD**

Esta tercera dimensión, comprende los principales facilitadores/obstaculizadores de la aplicación del EDD en las OPD, se destacan las siguientes categorías y subcategorías. Ver diagrama N°3:

Diagrama N°3: Principales facilitadores/obstaculizadores de la aplicación del EDD en las OPD



En esta dimensión se debe tener en cuenta, que en el ejercicio del profesional que está orientado por el EDD, se van a presentar diversos elementos que permiten un buen desempeño y complicaciones que afectan al quehacer de los/as profesionales. Por ende, es relevante observar los elementos que se extraen mediante los discursos de los/as trabajadores sociales, las que pueden retrasar o posibilitar la aplicación del EDD.

De acuerdo a los principales facilitadores que los/as trabajadores/as sociales consideran para que puedan aplicar el EDD en las intervenciones que desarrollan desde las OPD, los/as entrevistados/as identifican como primera categoría el trabajo en equipo. En esta categoría, se identifican tres subcategorías, en donde la primera de estas, se denominó trabajo coordinado, la segunda es ambiente laboral y clima grato y la última es equipo

de trabajo consciente y proactivo. Esto queda evidenciado en el relato del entrevistado N°1:

***Yo creo que los facilitadores tienen que ver, están más bien relacionados con la inercia que pueda generar un equipo propio. Para poder alivianar el trabajo, es decir, que sí, que haya buena coordinación, que haya un buen ambiente laboral, que haya un clima grato.*** (E.1)

La segunda categoría alude a las capacitaciones que son instancias donde los/as trabajadores/as sociales realizan en conjunto al equipo de trabajo, diversos cursos o talleres, con la finalidad de poder desarrollar una especialización sobre un tema en específico y poseer mayor conocimiento y manejo de temáticas que son relevantes para la intervención con NNA vulnerados/as en sus derechos. Dentro de esta categoría, se identifican tres subcategorías, las cuales son nuevas prácticas sobre el EDD, reuniones de equipo y análisis de casos, se relacionan con el relato de la entrevistada N°2, que señala:

***“(...) cada cierto tiempo ofrecen capacitaciones y envían documentación acerca al enfoque derecho o nuevas prácticas o buenas prácticas sobre el enfoque derecho, en reuniones de equipo, a veces se hacen análisis de caso.”*** (E.2)

Como tercera categoría, se identifica la vocación profesional. Esta categoría, contempla dos subcategorías, las cuales son: empatizar con el/la otro/a mediante habilidades blandas, y el compromiso, esto queda evidenciado en el relato de la entrevistada N°3:

***“Creo que es la base que mueve a todos los trabajadores sociales y es lo que nosotros apelamos mucho en la OPD, no solamente con infancia, sino también al empatizar con el otro, el lograr poder generar habilidades y herramientas blandas que otros profesionales no tienen.”*** (E.3)

La cuarta categoría que logró ser identificada es la entrega de recursos, esto alude a la entrega de beneficios y herramientas, las cuales facilitan el trabajo de los/as profesionales pertenecientes a las OPD en la medida que cuentan con recursos para poder desarrollar su trabajo. En esta categoría aparecen como subcategorías, en donde la primera se identifica como entrega de computadores, la segunda subcategoría es el acceso a transporte, y finalmente la última subcategoría corresponde a la ayuda municipal. Esto se relaciona con lo mencionado por el Entrevistado N°5:

***“Otro facilitador, cierto, es la entrega de los recursos que hoy en día necesitas para hacer tu trabajo, ya sea nose, desde lo más básico, desde un computador cierto, hasta un auto que te pueda llevar a, aunque tú necesites ir para poder realizar tu proceso de intervención adecuado”.*** (E.5)



La quinta categoría identificada como autocuidado, corresponde a enfrentar el desgaste por parte de los/as trabajadores/as sociales al momento de intervenir con infancia vulnerable, por lo cual se debe considerar el autocuidado en los protocolos de acción, tanto de SENAME como de las OPD, para que se realice dentro de la intervención y no solamente una vez al año como señalan los/as entrevistados/as. Según Aguilera (2018), el autocuidado corresponde a instancias “tan variadas como las mismas personas, por tanto, más que entregar “manuales” de autocuidado, corresponde a los Trabajadores Sociales el re pensar la forma como se está interviniendo y la manera en que ello les afecta”. Como única subcategoría, se visualiza a profesionales sanos que alude a la protección de los/as profesionales para asegurar que la intervención sea realizada, cuidando el espacio laboral y al equipo de trabajo. Esto se justifica a partir del relato de la entrevistada N°6:

***“El autocuidado también, creo que eso es súper importante para que, si tienes profesionales sanos, si tienes profesionales que se sientan cuidados en el entorno laboral, vas a tener profesionales que se la juegan por los casos”*** (E.6)

Como sexta categoría, se identifica al enfoque de integración que se comprende a la integración de la familia del/a NNA en la intervención, y esta categoría contempla tres subcategorías, estas son generar programas de integración, seguimiento de casos e intervención de manera online. La entrevistada N°6, justifica lo anterior en su relato:

***“Si hoy día se puede hacer intervenciones por zoom, con familias que nunca habían podido ser intervenidas porque no se encontraban en su casa nunca, en ningún horario laboral de nadie, entonces, ¿por qué no te flexibilizas para realizar una videoconferencia?”*** (E.6)

Como séptima categoría, se identifica a la autonomía, la cual es la capacidad de lograr realizar un trabajo independiente, el cual se interpela en la iniciativa de proponer ideas, planes de intervención y buscar soluciones a los problemas y conflictos. Esto se complementa con la competencia metodológica que postula Aguilera (2018), refiriéndose a llevar a la práctica los conocimientos adquiridos, en materia de situaciones laborales concretas, buscar procedimientos adecuados y pertinentes para poder solucionar diversos desafíos de manera autónoma. Esto se visualiza con el discurso de la entrevistada N°7, quien señala lo siguiente:

***“En esta OPD el mayor facilitador es que una tiene mucha autonomía con la familia ya, la autonomía en la intervención es como plena”.*** (E.7)

Y como última categoría se identifica el trabajo en red. Como subcategorías se logró identificar promover una intervención focalizada y coordinarse con los otros profesionales. Esto queda evidenciado en el relato del entrevistado N°8:

***“El tema de las redes, yo les decía es un facilitador para poder realizar las intervenciones con los niños, la pega entre más conectadas, más rápido, logramos intervenir”.*** (E.8)

De acuerdo a los principales obstaculizadores que los/as trabajadores/as sociales consideran en la operacionalización del EDD dentro de las intervenciones que desarrollan desde las OPD, los/as entrevistados/as identifican la primera categoría como el diseño de la política pública en infancia, la cual posee un alto grado de estructuración, que afecta al diseño de la OPD y de SENAME. Según el Consejo Nacional de la Infancia (2016), introduce que el diseño de las políticas públicas debe considerar los problemas sociales, promoviendo el desarrollo de las personas. La primera subcategoría corresponde a los proyectos no consideran la realidad comunal, cómo segunda subcategoría, se encuentra la poca supervisión hacia los/as profesionales, lo que se vincula con la tercera subcategoría identificada instancias de autocuidado autogestionadas. Las subcategorías cuatro y cinco identificadas son falta de tiempo para atender casos y se deben realizar derivaciones perfectas sin recursos. Esto queda evidenciado, a partir del relato de la entrevistada N°1:

***“El modelo de la OPD, eh tiene varias dificultades en términos de que la cantidad de casos que llega es super alta, es muchas son derivación hechas desde tribunales. Y el SENAME no se hace cargo de eso, el SENAME cuando te evalúa va y dice bueno, como como estamos en un programa cuadrado, que yo les pedí esto, que hagan esto y que las derivaciones sean perfectas”.*** (E.1)

Como segunda categoría, se identifica el asistencialismo, que se complementa con la primera subcategoría llamada denominación de visitadoras o asistentes sociales que comprende a los/as trabajadores/as sociales que siguen siendo llamados asistentes sociales y que también van normalizando prácticas asistencialistas. La última subcategoría corresponde a adultocentrismo que determina a los/as NNA como entes minorizados, negándose los derechos y la consideración de que son sujetos de derechos, siendo que en la realidad los/as NNA poseen los mismos derechos y necesidades que los/as adultos/as. Según Chiroque (2015), el quehacer de los/as trabajadores/as sociales debe ir más allá del asistencialismo de algunas políticas, programas y leyes, y debe basarse en el compromiso del Estado y en el compromiso de los profesionales con los/as NNA. Esto queda evidenciado, a partir del relato de la entrevistada N°2:

***“Todavía te llaman visitantes o asistentes. Entonces tú te das cuenta de que, si van por esa corriente, ellos todavía normalizan ciertas malas prácticas. Por ejemplo, como ver al niño como un ente inferior.”*** (E.2)

La tercera categoría identificada es la falta de práctica del EDD, este obstaculizador suele presentarse en los/as profesionales de diversas instituciones, donde el rol transformador que puede ejercer un/a profesional del Trabajo Social al momento de intervenir con un/a NNA vulnerado/a en sus derechos, se ve afectado por la falta de experiencia y de conocimientos sobre el EDD, por ende, no buscan soluciones o no realizan labores que son importantes para resguardar la integridad y los derechos de los/as NNA. Las subcategorías que se identificaron son incumplimiento del EDD y la falta de capacitaciones y evaluaciones. Estas quedan evidenciadas en el relato de la entrevistada N°2:

***“Yo creo que es difícil el enfoque en Derecho, porque Sename aún no lo tiene. Lo ponen efectivamente en su lineamiento, lo solicita, pero en la práctica no, no encuentras apoyo tampoco en eso, ni siquiera capacitaciones y además evaluaciones en los profesionales para cierto tiempo”.*** (E.2)

La cuarta categoría corresponde al conflicto con las redes, que alude al trabajo con las redes por parte de los/as trabajadores/as sociales, identificándose como primera subcategoría sobre falta de apoyo municipal. Respecto a lo señalado anteriormente, el entrevistado N°3 menciona que:

***“Los recursos que se dan desde las instituciones. Por ejemplo, nosotros de la Municipalidad no tenemos casi ningún tipo de apoyo. Ósea, no hay apoyo, no hay recursos”.*** (E.3)

Esto último, se vincula con los colegios en donde se desenvuelven los/as NNA, en donde se identifica la segunda subcategoría denominada conflictos entre colegas. La tercera subcategoría, se identifica como reunión con las redes una vez al mes, lo que se complementa con la cuarta subcategoría que corresponde a las conductas infractoras producto de la falta de tiempo, que alude al daño producido al NNA por no tomar una decisión acertada al momento de despejar o derivar el caso, provocando la espera de mucho tiempo para ser atendido/a, que se vincula con la producción de desinterés y la producción de conductas infractoras en un futuro. La entrevistada N°3, evidencia lo anterior en su relato:

***“Y bueno, yo desde mi área como trabajo con niño y niña, lo que a veces pasa es un poco de roces con los colegios. A veces los trabajadores sociales del colegio no tienen***

***la misma disposición ni están tan empoderados en lo que es un enfoque de derecho con niños y niñas***". (E.3)

A su vez, la entrevistada N°6 justifica que una intervención ineficaz provocaría conductas infractoras:

***“Entonces después ese niño cuando ya es grande no quiere nada con el sistema y entonces uno le dice no sé cómo, ya viene dañado, probablemente vaya a tener alguna conducta infractora cuando sea grande.”*** (E.6)

La quinta categoría que se identificó es la baja adherencia a los tratamientos, esto es un impedimento para realizar un trabajo y poder intervenir con las familias y los/as NNA, ya que se busca dar las herramientas necesarias para solucionar o mejorar el problema de vulneración, pero si la familia no está interesada en este trabajo, se debe informar al tribunal competente para poder continuar con la intervención, porque existe incapacidad de realizar el diálogo que impide obtener información suficiente. De esta categoría, se desprenden las siguientes subcategorías, las cuales son adulto responsable ausente en el domicilio, adultos responsables reclaman falta de atención, falta de conciencia sobre la vulneración de derechos y no existe obligación de entrevistar a los/as NNA. La entrevistada N°8, respecto a lo señalado anteriormente, menciona que:

***“Pero igual debería existir como esta obligatoriedad de que la OPD o cada institución que trabaje con los niños se de la paja de entrevistarnos y conversar con ellos realmente, tu no podi estar definiendo la historia de alguien sin siquiera conversar con él y saber cómo se siente (...)”*** (E.8)

La última categoría corresponde a trabajo administrativo, el cual se visualiza como excesivo y este trabajo obstaculiza la aplicación del EDD, ya que consiste en ordenar y organizar los casos pertenecientes a las OPD, hay que tener en cuenta que son demasiados los casos con los que se trabajan en la OPD, por lo que es un trabajo largo y cansador. En esta categoría se logró identificar la siguiente subcategoría los registros retrasan el proceso de intervención, la entrevistada N°6 alude a estas situaciones en el siguiente relato:

***“Por otro lado, me pasa que es mucho, mucho que hacer administrativo es demasiado ehh... papeleo, demasiado papeleo, que hay que tener impreso no sé qué”.*** (E.6)

Se comprende, que el EDD influye en el quehacer de los/as trabajadores/as sociales de las OPD, concretamente en la intervención con NNA vulnerados/as en sus derechos, la operacionalización del EDD, se vincula en grandes rasgos con el rol de los/as trabajadores/as sociales de las OPD, que a pesar de los diversos facilitadores y

obstaculizadores que se presentaron anteriormente, se debe considerar muy importante la capacidad de los/as trabajadores/as sociales de garantizar los derechos de los/as NNA participantes de la intervención, porque de esta forma se asegura el desarrollo personal de estos/as últimos/as. Carballada (2016), permite concordar lo señalado anteriormente, porque manifiesta que desde el EDD se debe aproximar desde un marco conceptual determinado, que otorga sentido y orientación a las políticas sociales de infancia en materia de realizar una óptima intervención, en donde se garanticen y promuevan los derechos humanos.

De igual forma, los discursos de los/as trabajadores/as sociales se complementan con lo planteado por Carballada (2016), lo que conlleva a una gran posibilidad de ofrecer y de desarrollar intervenciones que tomen en cuenta los facilitadores y los obstaculizadores que componen al EDD y el proceso de aplicación en las OPD, por lo tanto, estas intervenciones deberán ser fundamentadas en un conjunto de pautas y de principios que aseguren la aplicación mediante las políticas sociales y por parte de los/as mismos/as trabajadores/as sociales en las OPD.

A continuación, en el capítulo final se presentan las conclusiones y sugerencias de la investigación que ya se ha desarrollado.

## **Capítulo V**

### **Conclusiones y sugerencias**

Para finalizar este seminario de grado, se presentan las conclusiones y sugerencias que emanan de este proceso de investigación, en donde el desarrollo del estudio estuvo guiado en responder la pregunta de investigación: *¿Cuál sería el discurso y las prácticas de los/as trabajadores/as sociales que se desempeñan en las Oficinas de Protección de Derechos (OPD,) asociadas a la aplicación del enfoque de derecho en la intervención con niños, niñas y adolescentes, vulnerados en sus derechos?* Por lo tanto, es relevante recordar además que el objetivo general que orientó esta investigación fue: *Analizar los discursos y prácticas de los/as trabajadores/as sociales que se desempeñan en las Oficinas de Protección de Derechos (OPD), asociadas a la aplicación del enfoque de derechos en la intervención con niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos.*

A continuación, y en función de los objetivos específicos planteados, se presentan las conclusiones y luego las sugerencias.

**Objetivo específico N°1: Identificar si el enfoque de derecho aparece en el discurso de los/as trabajadores/as sociales en la intervención con NNA vulnerados en sus derechos.**

En cuanto a este primer objetivo, se concluye que el EDD se encuentra presente en el discurso de los/as trabajadores/as sociales, desde dos perspectivas, la primera de ellas relacionada con el espacio institucional como un marco regulador de los procesos de intervención que estos desarrollan desde las OPD y, la segunda, desde sus propias concepciones al momento de pensar sus intervenciones con NNA y sus familias. Junto con ello, los/as trabajadores/as sociales expresan que además de intervenir desde el EDD, estos acompañan sus intervenciones, desde otros modelos o corrientes epistémicas que complementan su quehacer profesional, estos promovidos desde el espacio institucional OPD, tales como: la CIDN, EDD, Enfoque de género, Enfoque de interculturalidad e integración, Enfoque de redes interconectadas, Enfoque de competencias parentales y Enfoque de resiliencia. Además, dentro de los relatos de los profesionales, se identifican otros modelos o corrientes que guían y acompañan la intervención social, que son promovidos por sus propias concepciones, tales como: la CIDN, las técnicas propias del Trabajo Social y los lineamientos de SENAME, dentro de este último componente que identifican los/as profesionales, se concluye que estos lineamientos son aquellos que articulan el proceso de intervención de los/as trabajadores/as sociales, dando un sustento teórico y práctico al quehacer profesional que desarrollan.

De acuerdo a la conceptualización del EDD, por parte de las OPD y de los/as trabajadores/as sociales, se puede concluir que este se conceptualiza como un paradigma y marco regulador, que guía y orienta, la concepción de buen trato que debe haber hacia la infancia, tanto desde las instituciones que desarrollan esta intervención, como desde la comunidad y las familias al momento de desarrollar los procesos de crianza con los NNA.

**Objetivo específico N°2: Reconocer si el enfoque de derecho se encuentra presente en las prácticas cotidianas de los/as trabajadores/as sociales en la intervención con NNA vulnerados en sus derechos, desde la OPD.**

En cuanto al segundo objetivo, se concluye que el EDD se encuentra presente en el quehacer de los/as trabajadores/as sociales que se desempeñan en estas OPD, dado que la actuación profesional de estos, se enfoca esencialmente, en identificar la vulneración de derecho que experimenta el NNA y restituir los derechos que han sido vulnerados, en cada caso particular. De este modo, los/as trabajadores/as sociales, despliegan actividades y acciones durante todo el proceso metodológico, que responden a una lógica que emana del EDD, desde el proceso de diagnóstico y despeje de las situaciones familiares, hasta el proceso de intervención directa con el NNA y su familia y las intervenciones que desarrollan con la comunidad y las redes locales de sus propias comunas. Toda esta actuación profesional, es decir toda esta praxis, se encuentra guiada

y orientada, entre otras corrientes, por el EDD, sustentado en la CIDN y este a su vez, en la Declaración Universal de los DDHH.

Respecto de la manera en que el EDD se encuentra presente en la praxis de los/as trabajadores/as sociales que intervienen desde la OPD, se concluye que las principales funciones de los/as trabajadores/as sociales se abocan al levantamiento del proceso de diagnóstico y de intervención, cómo también en el trabajo comunitario y todo esto en su conjunto contribuye a la restitución de los derechos que han sido vulnerados. Respecto a las actividades/acciones concretas que realizan, se suman aquellas relacionadas con las derivaciones, seguimientos de los NNA y sus familias, empoderar a los/as NNA, generar acciones promocionales y preventivas con estos/as últimos/as, de modo de fortalecer el espacio seguro y un trabajo directo con las familias.

En función del rol que los/as trabajadores/as sociales ejercen dentro de las OPD con los/as NNA y sus familias, se concluye que este sería un rol multifacético que demanda por parte de los/as trabajadores/as sociales, aplicando el EDD en las competencias para la intervención directa con los/as NNA y sus familias, que va contribuyendo al desarrollo del trabajo administrativo en las OPD, con la comunidad y como también con las redes locales. Junto con ello, se visualiza, que este rol también debiese contemplar elementos de prevención y de promoción de vulneraciones de derechos, un rol multidisciplinario que implique a un/a profesional protector y activo, que orienta a la comunidad, y que también, promueve la participación ciudadana.

**Objetivo específico N°3: Describir los principales facilitadores y obstaculizadores en la aplicación del enfoque de derecho, en la intervención con infancia vulnerada atendida en la OPD.**

Respecto al tercer objetivo, se concluye que los trabajadores/as sociales identifican facilitadores los cuales permiten la aplicación del EDD en sus ejercicios profesionales, pero a su vez, estos mismos facilitadores en ocasiones son mirados como obstaculizadores en la aplicación del EDD a su trabajo.

Respecto de los facilitadores, la operacionalización del EDD, se facilita cuando se trabaja en equipo y se desarrolla un trabajo de red. También se facilita, cuando los/as trabajadores/as sociales cuentan con recursos municipales, iniciativa, vocación profesional y capacitaciones sobre el EDD e instancias de autocuidado para prevenir procesos de desgaste profesional. Cuando se habla de facilitadores, se alude a aspectos que contribuyen a la aplicación del EDD en la intervención con NNA vulnerados/as en sus derechos, que, en este caso, son facilitadores institucionales. Se visualiza, que el equipo de trabajo de las OPD colabora entre sí, otorgando una perspectiva de

integración y de pertenencia a este último, aludiendo a que la incorporación del EDD, se produce gracias al trabajo en equipo.

Se concluye que el diseño de las políticas públicas que orientan estos programas, sería muy estructurado no dando espacio a reformulaciones en el accionar de las OPD, no considerando las realidades locales de cada comuna, como tampoco los tiempos que se requieren para desarrollar los procesos de intervención con los/as NNA y sus familias. Esto se complementa con la escasa supervisión que existe por parte de SENAME, en la implementación de los planes de acción por parte de los profesionales y en su trabajo directo con los/as NNA y sus familias.

También se concluye que un obstaculizador para la aplicación del EDD, dice relación con la escasa información con que cuentan los/as trabajadores/as sociales sobre los/as NNA que ingresan a las OPD, junto con escasas competencias que les permitan establecer procesos de diálogos con estos, facilitando así los procesos de diagnóstico como los procesos de intervención. Esto permite replicar estructuras vulneradoras con los/as NNA, no incluyéndolos en las entrevistas con las familias, por ejemplo.

Otro obstaculizador que afecta la implementación del EDD, es el trabajo administrativo, esto se debe a que existen muchos casos para los/as pocos/as profesionales que trabajan en las OPD, esto causa una disminución de tiempo en la intervención y trabajo para cada caso. Lo óptimo en esta situación sería que los/as trabajadores/as sociales no tuviesen tantas situaciones familiares que intervenir, si no una cantidad necesaria para poder trabajar adecuadamente con todos, por lo que debe plantear una limitación en los casos que posee cada OPD, con el fin de llevar a cabo una intervención de mejor calidad, si no fuera así el caso, debe existir la incorporación de profesionales, con el fin de que el trabajo sea equivalente para cada trabajador/a y no exista una sobrecarga laboral para pocos profesionales.

### **Sugerencias.**

- Una primera sugerencia se relaciona con que los/as trabajadores/as sociales y los equipos profesionales de las OPD, tengan conocimiento del EDD, de manera de resguardar que su aplicación sea igualitaria en todas las OPD del país.
- Esto demanda, que Sename, fomente e incentive, la capacitación por parte de los/as trabajadores/as sociales y el resto de los/as profesionales sobre el EDD, de modo que cualquier profesional que trabaje dentro de estas instituciones, cuente con un dominio sobre el enfoque y conozca su aplicación, al momento de trabajar con los/as NNA y sus familias.



- Otra sugerencia se relaciona con que las OPD puedan considerar las realidades locales de los/as NNA y sus familias, al momento de desarrollar los procesos de despeje e intervención.
- Un elemento también relevante, dice relación con el trabajo de redes locales. Se requiere que los/as trabajadores/as sociales cuenten con competencias que permitan desarrollar procesos eficientes de trabajo en red y de resolución de conflictos, cuando dichas relaciones se complejizan.
- También se requiere, que los/as trabajadores/as sociales cuenten con mayor tiempo para desarrollar los procesos de intervención con los/as NNA y sus familias, junto con tener un menor número de familias asignadas, y que dicha intervención, cuente con procesos de supervisión/acompañamiento por parte de las instancias fiscalizadoras de las OPD. Esto también se relaciona con los requerimientos asociados al autocuidado de los profesionales, el cual demanda que no solo sea autogestionado por parte de los propios profesionales, sino que también sea una necesidad sentida por parte de las propias OPD y de SENAME.
- Por último, se sugiere, que el EDD sea considerado como un enfoque que promueva una cultura del buen trato hacia la infancia del país, y que esta cultura, pueda plasmarse e instalarse, en los distintos escenarios de actuación de los/as NNA, ya sea, las OPD, las distintas instituciones que trabajan en infancia, los espacios escolares y de salud que atienden a NNA y los espacios barriales y comunitarios, donde los/as NNA y sus familias habitan. Esto permitiría evolucionar desde una cultura adultocéntrica, hacia una cultura respetuosa de todo/a niño, niña, adolescente.

Por último, se dará respuesta a los supuestos que orientaron este proceso de investigación.

**Supuesto N°1: Los/as trabajadores/as sociales de las OPD, mediante su discurso, consideran el enfoque de derecho y su aplicación en la intervención con NNA vulnerados/as.**

Este primer supuesto se corrobora, dado que el EDD se encuentra presente en los discursos de los/as trabajadores/as sociales, al momento de sustentar su ejercicio profesional con NNA y sus familias. De esta manera, se comprende el conocimiento sobre el EDD por parte de los/as trabajadores/as sociales entrevistados/as, ya que alude al contexto de los/as NNA vulnerados/as que son atendidos en las OPD, que permite desarrollar una perspectiva crítica mediante la problematización de las múltiples vulneraciones que afectan a estos/as. Por lo tanto, este supuesto se corrobora a través del discurso de los/as trabajadores/as sociales entrevistados/as.

**Supuesto objetivo específico 2: La praxis realizada por los/as trabajadores/as sociales desde las OPD, se encuentra guiada por las premisas que orientan al EDD.**

Respecto al segundo supuesto, también se corrobora dado que el EDD, se encuentra presente en la praxis que los/as trabajadores/as sociales despliegan con los NNA y sus familias. Esta labor se encuentra guiada por las premisas que orientan al EDD, son reguladas mediante los principios del enfoque de derecho en su elaboración y su consiguiente aplicación, ya que a través de los discursos de los/as trabajadores/as sociales entrevistados/as, es posible atribuir una conexión con las praxis visualizadas en el ámbito profesional y laboral, como en el ámbito personal, que permite comprender cómo la empatía, el respeto y la confiabilidad se hacen presentes en las intervenciones con NNA vulnerados/as en sus derechos, como aspectos primordiales para guiar este proceso. No está de más señalar, que los/as profesionales adquieren un compromiso previo al abordaje de los casos, y este compromiso no es estático, sino que siempre está en constante desarrollo, tanto en el espacio laboral y personal, que comprende a la disciplina del Trabajo social y a sus profesionales como agentes íntegros y articuladores. El EDD está presente, como principio rector de los/as trabajadores/as sociales, todavía falta debido a que está presente pero no de manera igualitaria en todos los/as trabajadores/as sociales de todas las OPD abordadas.

**Supuesto objetivo específico 3: Los/as trabajadores/as sociales identifican facilitadores y obstaculizadores al momento de aplicar el EDD en las OPD, donde los obstaculizadores estarían principalmente asociados a elementos institucionales.**

El tercer supuesto también se corrobora dado que los TS identifican facilitadores para la aplicación del EDD y los principales obstaculizadores identificados, dicen relación con elementos institucionales que emanan de la política pública y del funcionamiento propio del espacio institucional. Ya que principalmente, con los facilitadores se comprende que existe un conocimiento previo sobre el EDD, cómo también la formación profesional a partir del EDD, y en la consideración de los/as NNA como sujetos de derechos. Respecto a los obstaculizadores, se comprende la presencia de adultocentrismo por parte de la familia de los/as NNA y de profesionales, que algunos profesionales no poseen conocimiento sobre el EDD, y cómo también los conflictos con las redes dificultan y entorpecen el quehacer profesional con NNA vulnerados/as.

A modo de conclusión, respecto a la pregunta de investigación:

**¿Cuál sería el discurso y las prácticas de los/as trabajadores/as sociales que se desempeñan en las Oficinas de Protección de Derechos (OPD,) asociadas a la aplicación del enfoque de derechos en la intervención con niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos?**

Por último y respondiendo a la pregunta de investigación, se plantea que, si bien el EDD se encuentra presente en el discurso y en la praxis de los/as trabajadores/as sociales que se desempeñan en las OPD en la intervención con la infancia vulnerada del país, se requiere fortalecer la aplicación del enfoque por parte de los/as mismos/as trabajadores/as sociales, junto con desarrollar esfuerzos que permitan, operacionalizar dicho enfoque en la praxis de los/as trabajadores/as sociales. Asimismo, unificar e igualar su aplicación, en las OPD del país, de modo que todo niño o niña que sea atendido/a en dichos dispositivos, reciba el mismo trato, sustentado ojalá, en este enfoque que promueve una cultura de la paz, de la no violencia y del respeto por los NNA.

Todo esto, es fiel a los propios relatos de los/as trabajadores/as sociales entrevistados/as, porque se pudo identificar una conexión entre el discurso y la praxis en materia de la operacionalización del EDD, lo que provoca que desempeñarse dentro de las OPD sea una práctica que integre y vincule el desarrollo profesional y personal respecto a los diversos componentes visualizados a partir de este enfoque, aplicando sus principios en el trabajo con NNA vulnerados/as, donde se adquiere mayores responsabilidades y motivaciones para poder abordar esta problemática, enfrentando las prácticas que dificultan la intervención con NNA, que aluden a acumular casos de manera constante y no de generar procesos de prevención, para evitar que sigan produciéndose situaciones de vulneraciones de derechos. Se considera muy necesario, resaltar la importancia de la conceptualización del EDD en la intervención, donde se incluye a las OPD y otros programas que impliquen intervenciones con el objetivo de promover y proteger los derechos de cada NNA en el desarrollo del bienestar social, vinculándose con la intervención social, que esté formulada desde una perspectiva integradora y transformadora.

## Bibliografía

- Aguilera, E. (2018). *Competencias profesionales y buenas prácticas pendientes en trabajadores/as sociales que se desempeñan en contextos de vulneración de derechos de la infancia en la región de Tarapacá*. Revista Señales, 51-65. Extraído de: <https://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2017/02/Revista-Senales-Diciembre-2018v2.pdf>
- Alza, C. (2014). El enfoque basado en Derechos ¿Qué es y cómo se aplica a las políticas públicas? Extraído de: [https://www.upf.edu/dhes-alfa/materiales/res/dhpp\\_pdf/DHPP\\_Manual\\_v3.51-78.pdf](https://www.upf.edu/dhes-alfa/materiales/res/dhpp_pdf/DHPP_Manual_v3.51-78.pdf)
- Andrade, C & Arancibia, S. (2010). Chile: interacción Estado-sociedad civil en las políticas de infancia. Revista Cepal. Santiago, Chile: Universidad Diego Portales.
- Asamblea General de Naciones Unidas. (1948). Resolución 217, DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS. Extraído de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1000396>
- Aylwin, N. & Solar, M. (2002). Trabajo Social Familiar. Extraído de: [https://www.academia.edu/19327630/Trabajo\\_Social\\_Familiar\\_N\\_Aylwin](https://www.academia.edu/19327630/Trabajo_Social_Familiar_N_Aylwin)
- Barudy, J. & Dantgnan, M. (2005) “Los buenos tratos de la infancia: Parentalidad, apego y resiliencia” Editorial Gedisa, Barcelona.
- Bedregal, P, Torres, A y Carvallo, C. (2014). Chile Crece Contigo: el Desafío de la Protección Social a la Infancia. Santiago, Chile: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – Chile Área de Reducción de la Pobreza y la Desigualdad. Santiago, Chile: PNUD.
- Carballeda, A. (2016). El enfoque de derechos, los derechos sociales y la intervención del Trabajo Social. Revista Margen N° 82, 1-4. Extraído de: <https://www.margen.org/suscri/margen82/carballeda82.pdf>
- Casas, F. (2006) Infancia y Representaciones sociales. Extraído de: <https://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/view/POSO0606130027A/22636>

- Castañeda, P & Salamé, A. (2015). *90 años de Trabajo Social en Chile. Apuntes para una cronología*. Vol. 7. 25-49. Extraído de: [http://trabajosocial.blogutem.cl/files/2011/07/cuaderno\\_trabajo-social\\_voll\\_n7-2015.pdf](http://trabajosocial.blogutem.cl/files/2011/07/cuaderno_trabajo-social_voll_n7-2015.pdf)
- Chiroque, H. (2005). Promoción de la infancia y Trabajo Social. Boletín electrónico surá. Extraído de: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/sura/sura-0111.pdf>
- Cívicos, A & Hernández, M. (2007). Algunas reflexiones y aportaciones en torno a los enfoques teóricos y prácticos de la investigación en Trabajo Social. Extraído de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2264596.pdf>
- Consejo Nacional de la Infancia. (2016). POLÍTICA NACIONAL DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA: Sistema integral de garantías de derechos de la niñez y la adolescencia. Extraído de: <http://www.creciendoconderechos.gob.cl/docs/Politica-Nacional-de-Nin%CC%83ez-y-Adolescencia.pdf>
- Contreras, L., Paulsen, C. & Gómez, E. (2018). Graves vulneraciones de derechos en la infancia y adolescencia: variables de funcionamiento familiar. *Universitas Psychologica*. Extraído de: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy17-3.gvdi>
- Curiente, M. (2007). Participación infantil: una mirada hacia las prácticas institucionales (Tesis de pregrado). Universidad de Academia de Humanismo Cristiano. Santiago, Chile. Extraído de: <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/361/tesis%20ttraso199.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Defensoría de la niñez. (s.f) ¿Qué se entiende por vulneración de Derechos? Extraído de: [https://www.defensorianinez.cl/preguntas\\_frecuentes/que-se-entiende-por-vulneracion-de-derechos/](https://www.defensorianinez.cl/preguntas_frecuentes/que-se-entiende-por-vulneracion-de-derechos/)
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M. & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. Extraído de: <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Fernández, C. (2019) “ANÁLISIS DE CASOS DE VULNERACIÓN DE DERECHOS DEL NIÑO, NIÑA Y ADOLESCENTE, EN LA REGIÓN DE LA ARAUCANÍA” Extraído de:

<https://www.senado.cl/appsenado/index.php?mo=transparencia&ac=doctoInformeAsesoría&id=9725>

Fundación Juan Vives Suriá. (2010). Derechos humanos: historia y conceptos básicos. Extraído de:

[http://biblioteca.clacso.edu.ar/Venezuela/fundavives/20170102055815/pdf\\_132.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/Venezuela/fundavives/20170102055815/pdf_132.pdf)

Gallegos, M & Jarpa, C. (2017). Intervención profesional en servicios sociales vinculados a infancia en Chile. UC Maule, (53), 59-74.

González Morales, A. (s.f.). Capítulo 1: La problemática en torno a los paradigmas de investigación. Extraído de SCRIBD: <https://es.scribd.com/doc/2628740/Cap-1-paradigmas-actual>

Guendel, L y otros. (1997). *La política social con un enfoque de derecho*. En Revista Espacios, N° 10. San José, Costa Rica.

Guendel, L. (1999). La política pública y la ciudadanía desde el enfoque de los Derechos Humanos: la búsqueda de una nueva utopía. UNICEF. San José, Costa Rica. Extraído de: <https://www.civilisac.org/civilis/wp-content/uploads/derechos-humanos-y-polc3adticas-pc3bublicas-guendel-1.pdf>

Guerrero, O. (2013). El enfoque de Derecho Humanos y sus Elementos en los Planes de Desarrollo Municipal. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá D.C, Colombia. Extraído de: <http://bdigital.unal.edu.co/9858/1/oscareliasguerreroreyes.2013.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014) Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. Metodología de la investigación. Capítulo 1. 6ta edición. México. Pp.2-21

Illanes, M. (2006) *Cuerpo y sangre de la política. La construcción histórica de las Visitadoras Sociales (1887 – 1940)*. Extraído de: <http://www.memoriachilena.gob.cl/archivos2/pdfs/MC0056352.pdf>

Ley N° 20.379. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 12 de septiembre de 2009.

Ley N° 2.465. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 16 de enero de 1979.

- Magistris, G. (2016). El gobierno de la infancia en la era de los derechos (Tesis de Doctorado). Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina. Extraído de: <https://www.aacademica.org/gabrielamagistris/26.pdf>
- Martín-Cala, M & Tamayo-Megret, M. (2013). Funciones básicas de la familia. Reflexiones para la orientación psicológica educativa. Extraído de: <https://www.redalyc.org/pdf/4757/475748683007.pdf>
- Martínez, P. (2006). El método de estudio de caso: Estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento y Gestión*, 20, 174. Extraído de: <https://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>
- MIDEPLAN/CEPAL, (2002). Seminario Perspectivas innovativas en política social. Extraído de: [https://www.cepal.org/noticias/discursos/2/11242/Carmen\\_Artigas.pdf](https://www.cepal.org/noticias/discursos/2/11242/Carmen_Artigas.pdf)
- Ministerio de Desarrollo Social, Consejo Nacional de la Infancia, & UNICEF. (2017). *Plan de Acción Nacional de Niñez y Adolescencia 2018-2025*, en el marco de la Agenda de Desarrollo Sostenible 2030 y las Observaciones del Comité de los Derechos del Niño al Estado de Chile 2015. Extraído de: <http://www.creciendoconderechos.gob.cl/docs/plan-de-accion-y-ODS-cuadernillo.pdf>
- Ministerio de Desarrollo Social (2018). Protección – Oficinas de Protección de Derechos de la Infancia y Adolescencia (OPD). Extraído de: [https://www.senado.cl/site/presupuesto/2017/cumplimiento/Glosas%202017/primera\\_subcomision/21%20Des.%20Social/3953SES/Inf%20monitoreo%20cierre%202016/Ministerio%20de%20Justicia%20\(33%20-%20201\)/SENAME/Oficinas%20de%20Protecci%C3%B3n%20de%20Derechos%20de%20la%20Infancia%20y%20Adolescencia%20\(OPD\)\(Seguimiento\).pdf](https://www.senado.cl/site/presupuesto/2017/cumplimiento/Glosas%202017/primera_subcomision/21%20Des.%20Social/3953SES/Inf%20monitoreo%20cierre%202016/Ministerio%20de%20Justicia%20(33%20-%20201)/SENAME/Oficinas%20de%20Protecci%C3%B3n%20de%20Derechos%20de%20la%20Infancia%20y%20Adolescencia%20(OPD)(Seguimiento).pdf)
- Miranda, N & González, A. (2016). El enfoque de derecho de la infancia y adolescencia en el contexto chileno. *Humanidades Médicas*. Extraído de: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=69663>
- Morales, P. & Rodríguez, M. (2019). *Los derechos humanos hoy*. Reflexiones, desafíos y proyecciones a 70 años de la Declaración Universal (1948-2018). Santiago, Chile: Ril Editores.

- Oliva, E & Villa, V. (2013). Hacia un concepto interdisciplinario de la familia en la globalización. Extraído de: <http://www.scielo.org.co/pdf/jusju/v10n1/v10n1a02.pdf>
- Oyarzún, A, Dávila, O, Ghiardo, F & Hatibovic, F. (2008). ¿Enfoque de derechos o enfoque de necesidades? Santiago de Chile: SENAME y Ediciones CIDPA.
- Pautassi, L & Royo, L. (2012). Enfoque de derechos en las políticas de infancia. Indicadores para su medición. Extraído de: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4044/1/S1201027\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4044/1/S1201027_es.pdf)
- Pérez-Muga, Ó. (2007). Negligencia: Discriminación y Desprotección de la Infancia. Extraído de: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwj5KpkcftAhVaGbkGHQ5TCgkQFjADegQIAhAC&url=https%3A%2F%2Fdiainet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F2388877.pdf&usg=AOvVaw1qm-OifBieAkY3AggbpmxY>
- Ponce, E. (2018). Informe de Políticas Públicas de Infancia en Chile y antecedentes. Región de Aysén. Santiago, Chile: SENADO de Chile. Extraído de: <https://www.senado.cl/appsenado/index.php?mo=transparencia&ac=doctoInformeAsesoría&id=428>
- Podcamisky, M. (2006). El rol desde una perspectiva vincular. Reflexiones, 179-187. Extraído de: <https://www.redalyc.org/pdf/729/72920817012.pdf>
- Quinteros, A. (2010). Trabajo social en los nuevos escenarios de infancia, adolescencia y familia. REVISTA PERSPECTIVAS N° 21, 2010 • ISSN 0717-1714 • pp. 169-182. Extraído de: <http://ediciones.ucsh.cl/ojs/index.php/Perspectivas/article/download/443/393/>
- Quiroz, M. (2000). Apuntes para la historia del Trabajo Social en Chile. Extraído de: <https://cetsocial.files.wordpress.com/2012/04/e4.pdf>
- Rea-Granados, S. (2016). EVOLUCIÓN DEL DERECHO INTERNACIONAL SOBRE LA INFANCIA. Extraído de: <http://www.scielo.org.co/pdf/ilrdi/n29/1692-8156-ilrdi-29-00147.pdf>



- Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. Educação. Revista do Centro de Educação. Extraído de: <https://www.redalyc.org/pdf/1171/117117257002.pdf>
- Rodrigo, M. Martín, J. Cabrera, C. Máiquez, M. (2009) Las Competencias Parentales en Contextos de Riesgo Psicosocial. Extraído de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-05592009000200003](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-05592009000200003)
- Rodríguez, C., Lorenzo, O., & Herrera, L. (2005). Teoría y práctica del análisis de datos cualitativos. Proceso general y criterios de calidad. Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, 133-154. Extraído de: <https://www.redalyc.org/pdf/654/65415209.pdf>
- Salgado, A. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. Extraído de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272007000100009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272007000100009)
- Santos, Y. (2010). ¿Cómo se pueden aplicar los distintos paradigmas de la investigación científica a la cultura física y el deporte? Extraído de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6174061.pdf>
- Save the Children. (s.f) Nuestra Historia. Extraído de: <https://www.savethechildren.org/co/qui%C3%A9nes-somos/nuestra-historia>
- Save the Children. (2013) Save the Children Estrategia de Protección de la Niñez 2013-2015. Extraído de: [https://resourcecentre.savethechildren.net/node/7434/pdf/sc\\_cp\\_strategy\\_sp1\\_0.pdf](https://resourcecentre.savethechildren.net/node/7434/pdf/sc_cp_strategy_sp1_0.pdf)
- Schuster, A., Puente, M., Andrada, O & Maiza, M. (2013). La Metodología Cualitativa para Investigar los Fenómenos que Ocurren en el Aula. La Investigación Educativa. Revista Electrónica Iberoamericana de Educación en Ciencias y Tecnología. Volumen 4, 109-139. Extraído de: [https://hsigrist.github.io/TES2016/Doc\\_2\\_La\\_metodologia\\_cualitativa.pdf](https://hsigrist.github.io/TES2016/Doc_2_La_metodologia_cualitativa.pdf)

SENAME. (s.f.) Misión y Objetivos. Extraído de:  
<https://www.sename.cl/web/index.php/mision-objetivos/>

SENAME. (2011). Origen, aciertos y desafíos del Modelo OPD [Diapositivas de PowerPoint]. Santiago, Chile. Extraído de:  
[https://www.sename.cl/wsename/otros/presentaciones/Encuentro\\_OPD\\_2011.pdf](https://www.sename.cl/wsename/otros/presentaciones/Encuentro_OPD_2011.pdf)

SENAME. (2012). Bases técnicas: Línea de acción Oficina de Protección de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes. Santiago, Chile. Extraído de:  
[https://www.sename.cl/wsename/otros/bases\\_tecnicas\\_prevencion.pdf](https://www.sename.cl/wsename/otros/bases_tecnicas_prevencion.pdf)

SENAME. (2015). Bases técnicas: Cuidado de equipos y el rol del/a coordinador/a para oficinas de protección de derechos. Santiago, Chile. Extraído de:  
[https://www.sename.cl/wsename/licitaciones/p17\\_31-08\\_2015/bases\\_tec\\_cuidado\\_equipos.pdf](https://www.sename.cl/wsename/licitaciones/p17_31-08_2015/bases_tec_cuidado_equipos.pdf)

SENAME. (2015). BASES Y ORIENTACIONES TÉCNICAS / LÍNEA DE ACCIÓN OFICINAS DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES. Extraído de:  
[http://www.sename.cl/wsename/otros/bases\\_tecnicas\\_prevencion.pdf](http://www.sename.cl/wsename/otros/bases_tecnicas_prevencion.pdf)

SENAME. (2018). Cuenta Pública 2017. Comentario de consejeros y consejeras del consejo de la sociedad civil (COSOC). Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

SENAME. (2019). LÍNEA DE ACCIÓN OFICINAS DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES: Correspondiente a la Ley 20.032 y su Reglamento. Extraído de: <https://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2019/05/Orientaciones-Tecnicas-OPD.pdf>

SENAME. (2020). Catastro de la Oferta Programática de la red SENAME. Extraído de: <https://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2020/04/202003-CATASTRO.pdf>

SENAME. (2020). Informe trimestral. Extraído de: <https://www.sename.cl/informe-trimestral-2020/trimestre-1-2020/proteccion.html>

Solís, S. (2003). EL ENFOQUE DE DERECHOS: ASPECTOS TEÓRICOS Y CONCEPTUALES. Universidad de Costa Rica. Extraído de: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000133.pdf>

Subsecretaría de Derechos Humanos. (2017). Guía para la incorporación del enfoque de derechos humanos en políticas públicas. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Extraído de: <http://ddhh.minjusticia.gob.cl/media/2019/04/39346-POLITICAS-PUBLICAS-DDHH-FINAL-MARZO18.pdf>

UNICEF (2005). Definición de la infancia. Extraído de: <https://www.unicef.org/spanish/sowc05/childhooddefined.html>

UNICEF (2007). Justicia y Derechos del niño. N°9. Extraído de: [https://www.unicef.cl/archivos\\_documento/236/justicia%20\\_y\\_derechos\\_9.pdf](https://www.unicef.cl/archivos_documento/236/justicia%20_y_derechos_9.pdf)

UNICEF (2012). Primera infancia. P.13 Santiago, Chile. Extraído de: <https://unicef.cl/web/primera-infancia/>

UNICEF (2014). 10 derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes. Extraído de: <https://www.unicef.org/ecuador/media/1056/file/10%20derechos%20fundamentales%20de%20los%20ni%C3%B1os,%20ni%C3%B1as%20y%20adolescentes.pdf>

UNICEF. (2015). *Convención sobre los derechos del niño*. Extraído de: [https://www.unicef.es/sites/unicef.es/files/convencion\\_derechos\\_nino\\_integra.pdf](https://www.unicef.es/sites/unicef.es/files/convencion_derechos_nino_integra.pdf)

Valverde, F. (2008). Intervención Social con la Niñez: Operacionalizando el enfoque de derechos. Revista Mad, (3), 95-119. Extraído de: <https://revistamad.uchile.cl/index.php/RMAD/article/view/31055/32782>

Valverde, F. (2018). Los derechos humanos de la niñez y adolescencia a 70 años de la Declaración Universal de Derechos Humanos en Chile 1948-2018. 402-410.

Vilar, J. (2015). Historia de la Infancia. Educación Social. 123-126. Extraído de: <https://studylib.es/doc/8704476/historia-de-la-infancia>

Yin, R. (1994). Investigación sobre estudio de casos. Diseño y Métodos. Extraído de:  
<https://panel.inkuba.com/sites/2/archivos/YIN%20ROBERT%20.pdf>

## Anexos

### Anexo 1:

#### **Discurso y praxis respecto a la aplicación del Enfoque de Derechos, por parte de trabajadores/as sociales, que se desempeñan en Oficinas de Protección de Derechos**

#### **Pregunta de investigación**

- *¿Cuál sería el discurso y las prácticas de los/as trabajadores/as sociales que se desempeñan en las Oficinas de Protección de Derechos (OPD,) asociadas a la aplicación del enfoque de derechos en la intervención con niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos?*

#### **Objetivo general**

- Analizar los discursos y prácticas de los/as trabajadores/as sociales que se desempeñan en las Oficinas de Protección de Derechos (OPD), asociadas a la aplicación del enfoque de derechos en la intervención con niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos.

#### **Objetivos específicos**

1. Identificar si el enfoque de derecho aparece en el discurso de los/as trabajadores/as sociales en la intervención con NNA vulnerados en sus derechos.
2. Reconocer si el enfoque de derecho se encuentra presente en las prácticas cotidianas de los/as trabajadores/as sociales en la intervención con NNA vulnerados en sus derechos, desde la OPD.
3. Visualizar si esas prácticas están en relación con los componentes del enfoque de derecho.
4. Describir los principales facilitadores y obstaculizadores en la aplicación del enfoque de derecho, en la intervención con infancia vulnerada atendida en la OPD.

#### **Ejes a tratar:**

1. Presencia del EDD en el discurso de los TS.
2. Presencia del EDD en el ejercicio profesional de los TS.
3. Principales facilitadores/obstaculizadores de la aplicación del EDD en las OPD.

## RUTA METODOLÓGICA

La metodología que se plantea en la presente investigación, mediante el enfoque cualitativo, es el método de estudio de caso múltiple, y se aplicará a través de la técnica de recolección de datos de la entrevista semiestructurada, teniendo como foco central a los/as trabajadores/as sociales que ejercen labores de intervención con NNA vulnerados/as en sus derechos dentro de la Oficina de protección de derechos (OPD).

### PROTOCOLO DE ENTREVISTA PARA PROFESIONALES

**Nombre del Estudio: Discurso y praxis respecto a la aplicación del Enfoque de Derechos, por parte de trabajadores/as sociales, que se desempeñan en Oficinas de Protección de Derechos**

*N° de Entrevista:* \_\_\_\_\_

*Nombre de el/la entrevistado/a:*

---

*Profesión:* Trabajador/a Social.

*Meses/Años de ejercicio profesional:* \_\_\_\_\_

*¿En qué Oficina de Protección de Derechos se desempeña?*

\_\_\_\_\_

*Tiempo de trabajo en el programa:* \_\_\_\_\_

*Cargo que ocupa en el programa:* \_\_\_\_\_

*¿Especialización?:* \_\_\_\_\_ *¿En qué?:* \_\_\_\_\_

**Preguntas para profesionales del Trabajo social que se desenvuelven laboralmente en las OPD.**

**Presencia del EDD en el discurso de los TS.**

1. ¿En qué perspectivas/enfoques/corrientes se fundamenta la intervención con NNA desde la OPD?
2. ¿En qué perspectiva/enfoques/corrientes sustenta usted su intervención con NNA vulnerados en sus derechos.
3. ¿Cómo la OPD conceptualiza el EDD?
4. ¿Cómo conceptualiza usted el EDD?

**Presencia del EDD en el ejercicio profesional de los TS.**

5. ¿Cuáles son las principales funciones que usted realiza en la OPD?
6. ¿Qué actividades/acciones concretas desarrolla con los NNA?
7. ¿Cómo describiría su rol en la intervención que desarrolla con los NNA?

8. ¿Cómo describiría usted el rol que debiese cumplir el/la Trabajador/a social con los NNA, cuando interviene desde la perspectiva del EDD?

**Principales facilitadores/obstaculizadores de la aplicación del EDD en las OPD.**

9. ¿Cuál cree usted son los principales facilitadores para que los TS puedan aplicar el EDD, en las intervenciones que desarrollan desde la OPD?
10. ¿Cuál cree usted, son los principales obstaculizadores para que los TS puedan aplicar el EDD, en las intervenciones que desarrollan desde la OPD?

**Anexo 2:**



**Investigación titulada “Discurso y praxis respecto a la aplicación del Enfoque de Derechos, por parte de trabajadores/as sociales, que se desempeñan en Oficinas de Protección de Derechos”**

**Santiago,**

\_\_/\_\_/\_\_

El presente consentimiento tiene como finalidad proveer a los participantes de esta investigación de una explicación clara sobre la naturaleza de la misma, así como del rol que tendrán en ella. La investigación es parte del proceso destinado a obtener el grado de Licenciado/a en Trabajo Social en la Universidad Católica Silva Henríquez y apunta a Analizar los discursos y prácticas de los/as trabajadores/as sociales que se desempeñan en las Oficinas de Protección de Derechos (OPD), asociadas a la aplicación del enfoque de derechos en la intervención con niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos.

La entrevista tiene carácter abierto y está orientada por algunos ejes temáticos. Tiene una duración aproximada de 30 a 45 minutos y dejaremos constancia de ella en un registro de audio. Los datos son confidenciales, ya que tendrá acceso a ellos solo el equipo investigador y en su procesamiento se protegerá la identidad de los informantes, trabajando agrupadamente los datos.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los establecidos para esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán anónimas.

Los/as investigadores deberán responder cualquier duda que usted tenga durante el proceso. Si alguna de las preguntas le parece incómoda, usted tiene el derecho de hacerlo saber a la investigadora o no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto voluntariamente participar en esta investigación, conducida por los/as estudiantes **Ignacio Becerra Marilao, Ignacio Moya Galarce y Nicolás Salazar Villagra**. He sido informado/a del objetivo de la misma, así como de lo que implica mi participación en ella.

Nombre

---

Firma

---

**Anexo 3**

Objetivos específicos	Dimensiones objetivos específicos	Categorías	Subcategorías	Definición de Categorías	Unidad Textual
	Presencia del EDD en el discurso de los TS	CIDN	-OPD como una forma más innovadora de la CIDN	Tratado internacional sobre los derechos de los niños que fundamenta el quehacer profesional de los/as trabajadores/as sociales.	“Por lo tanto, el modelo OPD tiene que ver básicamente con eso, como una forma un poco más innovadora de poder responder a lo de la Convención de los Derechos del Niño y la Niña en un ámbito local.” (E.1)
		Enfoque de derechos	-Enfoque de derechos humanos	Perspectiva que considera a todas las personas como sujetos de derechos y que	“Derechos humanos” (E.2)
			-Enfoque de Necesidades	acredita la protección y la promoción de estos/as.	“Todos los pilares que conforman el enfoque derecho, ya sea, por ejemplo, el de necesidades.” (E.2)
			-Interés superior del niño/a		“El tema del interés superior del niño o de la niña también” (E.2)
			-Reconocer a los/as NNA como sujetos de derechos		“Ver efectivamente que reconocer a los niños como sujetos de derechos, niños o niñas y adolescentes” (E.2)
			-Lenguaje inclusivo		“Incluir el lenguaje inclusivo como la base de nuestras palabras” (E.3)



			-Garantes de derechos y participación		<p>“Garantes de derecho, convención y brújula de participación.” (E.3)</p> <p>“tienen que tener garantizado sus derechos desde el más básico hasta el más más universal” (E.4)</p>
			-Reconocer las vulneraciones asociadas		“Es ahí donde los profesionales de la OPD cierto ejercemos un rol que es bastante importante ya, en en el reconocimiento sobretodo de la vulneración asociada” (E.5)
			-Protección integral hacia los niños/as y restituir derechos		<p>“En función de los niños, las niñas y los adolescentes que vamos a estar protegiendo porque es nuestro trabajo es protegerlos y velar porque los derechos de ellos sean totalmente restituidos” (E.5)</p> <p>“Considera una protección integral para el niño” (E.8)</p>
		Enfoque de género		Enfoque que se complementa con el EDD, ya que la intervención con NNA no es solamente con los niños, sino que también se atienden casos del género femenino e incluso de género no binarios, lo cual permite la presencia de una mirada	“Nosotros trabajamos bajo el enfoque de derechos, por ejemplo. Lo primero que nosotros tomamos en cuenta, también trabajamos bajo el enfoque de género, ya, y como tengo principalmente el enfoque de género y de derechos, que es como, como lo principal en

				interseccional e inclusiva por parte de los/as trabajadores/as sociales, en donde todos las personas deben ser respetadas y reconocidas	relación a la intervención.” (E.2)
		Enfoque de interculturalidad e integración		Enfoque que permite asegurar el reconocimiento de los derechos de los/as NNA migrantes y de sus familias, además de poder realizar una intervención que sea acorde a las necesidades de los/as migrantes, debido a que estos/as pertenecen a otra cultura, por lo tanto, la intervención se debe adecuar al contexto en el cual se encuentran	“La interculturalidad porque vemos muchos casos que son de origen haitiano, peruano, boliviano. Entonces desde ahí tenemos que tener un enfoque intercultural e de integración importante, ehh... donde también seamos nosotros como ehh... garantes, en ese sentido de que ellos entiendan primero lo que están como en principio” (E.6)
		Enfoque de redes interconectadas	-Apoyos asistencialistas en algunos casos	Trabajo en conjunto con otras instituciones en la intervención con NNA, esto permite que el trabajo interconectado pueda generar un apoyo a la familia, con el objetivo de un mayor bienestar dentro de los diversos contextos que experimentan, esto se debe a que las redes generan un conocimiento completo sobre las situaciones y problemas que	“El otro enfoque que me parece muy relevante es el enfoque de redes, inter, interconectadas como no solamente municipales, sino que estatales. Y ese enfoque le da una una mirada que a veces es un poco asistencialista” (E.6)
			-Mejoramiento en el área habitacional		“Para algunos casos, pero que de pronto y en varios casos eso es necesario tener como apoyo al mejoramiento de la vivienda que se realiza en su

				viven los/las NNA y sus familias	registro social de hogares, como en los subsidios” (E.6)
				-Apoyo en un ingreso básico	“Apoyo en un ingreso básico” (E.6)
				-Acceso al bienestar social	“Cómo darle todo ese panorama de acceso al bienestar social” (E.6)
		Enfoque de competencias parentales		Este enfoque alude al desarrollo personal y social que deben tener los NNA, este desarrollo se logra gracias a la responsabilidad y las acciones que toman los padres y madres, es por esto que se debe generar un buen trato y un bienestar de los adultos hacia sus hijos/as, para generar este desarrollo los padres y madres deben trabajar en sus competencias parentales	“El otro enfoque que es el que manejo como harlo el tema de Barudi” (E.6)
		Enfoque de resiliencia		Este enfoque posee relación con la capacidad de las personas para afrontar la adversidad que se presenten en su vida. Donde este enfoque trata de generar la capacidad de que las personas	“Y el enfoque como de resiliencia es todo lo que sustenta un poco la misma elaboración del informe, como cuando te pillas con casos que son de abuso sexual, tú buscas un poco a los autores que

				puedan resistir las situaciones de adversidad, para que no se vea afectado el desarrollo personal	llevan esa línea” (E.6)
		CIDN	-Interés superior del/a niño/a	Se refiere a las pautas y las obligaciones que se deben cumplir al desenvolverse dentro de las OPD, en donde se determina un compromiso por parte de los/as profesionales de asumir estos principios y la obligación de SENAME de otorgar los lineamientos primordiales para asegurar la intervención.	“Ya sea como coordinador o en la Convención de los Derechos en sí, es súper difícil de ser Operacionalizada directamente en el trabajo. ¿Por qué? Porque lo que hace la Convención. Son básicamente establecer principios y los derechos de los niños. Nosotros lo que hacemos es que. Las intervenciones se basan en los derechos de los niños y las niñas.” (E.1)
		Técnicas que se usan en Trabajo social		Esto hace referencia al ejercicio profesional que poseen los/as trabajadores/as sociales, las cuales son herramientas e instrumentos que facilitan la actuación metodológica del/a profesional, estas técnicas desde el lineamiento de la OPD deben considerar el bien superior de los NNA para proteger sus derechos.	“Pero en términos concretos, es todo un proceso entre medio del que se hace, que tiene que ver con las técnicas que se usan en trabajo social. Pero considerando el bien superior del niño y la niña, entonces la actitud mira la convención.” (E.1)
		Enfoque de derechos	-Adecuación del lenguaje	Perspectiva que considera a todas las personas como	“En el enfoque de derechos,

				<p>sujetos de derechos y que acredita la protección y la promoción de estos/as.</p>	<p>principalmente” (E.2)</p> <p>“Lo que hacemos es ir adecuando un poco el lenguaje a lo que ellos entienden” (E.2)</p>
			<p>-Perspectiva amplia y como enfoque reciente</p>		<p>“Mira claro, como en general eh, hay que hacerle como la bajada, porque la perspectiva de derechos es super amplia” (E.7)</p>
			<p>-Saber diferenciar entre derecho civil, de la sociedad, de los NNA</p>		<p>“Uno tiene que diferenciar como entre derecho civil o ante derecho de la sociedad en general y los derechos de los niños. Principalmente porque los derechos de los adultos, los derechos de las mujeres, están mucho más como protegidos, por decirlo así en cuanto a las leyes, en cuanto a las políticas sociales. Los derechos de los niños recién están dando como un despertar respecto a que realmente existen, a que debe ser respetado y deben ser parte como de un discurso de un trabajador social.” (E.7)</p>
			<p>-Considerar al niño/niña participe de su intervención</p>		<p>“Considerar al niño como un sujeto de derecho que también sea participe de su intervención”(E.8)</p> <p>“Nosotros nos fijamos en la</p>

					<p>persona que siente niño, porque si le pegaron una en el pote y el lo primero que hizo fue a contarlo al colegio, algo significó en él también” (E.8)</p>
			-Protección ante la vulneraciones de derechos		<p>“Tiene que ser denunciado y tiene que haber una medida de protección, cachai? Porque si el niño lo dijo es porque significó en él algo, independiente que tu papá te diga cómo no, si le pegué y no le dejó marca o le pegué una pura vez, cachai?” (E.8)</p>
			-Deconstruir la normalización de la violencia en los/as padres/madres		<p>“Un palmazo es violencia, violencia denunciando que en Chile la violencia cachai se sanciona, como también darle el peso que requiere cada situación porque hay papás que naturalizan mucho” (E.8)</p>
		Lineamientos técnicos de SENAME		Refiere a las pautas y a las obligaciones que se deben cumplir por los/as trabajadores/as sociales en el desarrollo de su labor dentro de las OPD	<p>“Si toda la OPD tiene la base, que pasa es que son lineamientos básicos desde SENAME también, entonces toda nuestra intervención, sea de protección o sea de gestión, siempre va a tener este lineamiento que es la convención, el enfoque de Derecho”. (E.3)</p>
		Enfoque sistémico	Consideración del discurso de los niños y niñas	Atribuye a la relación del sistema familiar	<p>“Y en la observación también, respecto a</p>

				del/a NNA con otros sistemas en donde esta se desenvuelve, con el fin de develar si la vulneración de derechos se vincula con otro sistema en específico	lo del discurso, que se. Cuando se hacen las visitas del terreno, cuando se conversa con los padres o los tutores de los niños, niñas y adolescentes y la observación también de lo del espacio en el que habita y de cómo se relacionan o se interrelaciona con el tema familia. En el fondo también hay un enfoque sistémico” (E.4)
				Diálogo con los padres/tutores	“Cuando se conversa con los padres o los tutores de los niños, niñas y adolescentes” (E.4)
				Observación del hogar	“Y la observación también de lo del espacio en el que habita” (E.4)
				La interconexión de la familia con los otros sistemas	“Y de cómo se relacionan o se interrelacionan con el tema familia.” (E.4) “A raíz de que un sistema cierto el sistema familiar cierto, está conectado con el sistema educacional, está conectado con el sistema de salud, está conectado con otros sistemas que son más grandes ya, muchos de nosotros pensamos que no podemos entregarles todas las herramientas que queremos al sistema familiar” (E.5)

		Una forma de reconocimiento de derechos humanos	Promoción de los derechos y reconocimiento	Esta perspectiva considera a todas las personas como sujetos de derechos y que acredita la protección y la promoción de estos derechos dentro de la intervención con NNA en las OPD	“Es como nuestro motor, en tema de la promoción de los derechos, el reconocimiento de los derechos.” (E.7)
		Cultura de derechos respecto a criar a los/as NNA		Compromete la importancia de otorgar una cultura de derechos al momento de criar a los/as NNA, que tiene como fin incorporar conocimiento frente a sus derechos y que son sujetos de derechos, esto genera un lineamiento en el accionar de las OPD	“Es como nuestro motor, en tema de la promoción de los derechos, el reconocimiento de los derechos” (E.7)
		Enfoque integral del desarrollo del/a NNA		Alude a la obligación de los/as trabajadores/as sociales de la OPD, de proteger a los/as NNA ya que corresponde al trabajo que deben realizar, como también velar porque los derechos de ellos/as sean restituidos	“Nosotros lo consideramos como te dije. Considerando toda la aristas en las que se desenvuelve el niño, cachai, como en el colegio, por ejemplo, si va al club de fútbol.” (E.8)



		Declaración Universal de los Derechos Humanos	-Aspectos teóricos, prácticos y metodológicos	Consiste en un eje rector del EDD y los cimientos que fortalecen la intervención con NNA vulnerados/as en sus derechos, ya que acredita que estos/as últimos/as poseen derechos.	Hay varios elementos en un enfoque, tiene el aspecto teórico, el aspecto práctico, el metodológico. Entonces, así como en la realidad, efectivamente, primero hay conceptos importante que el enfoque derecho, sujeto de derecho, tratado de niños, niñas y adolescentes. (E.2)
		Enfoque de Buen trato		Esto comprende que mediante el conocimiento los/as NNA pueden aplicar el EDD en sus vidas, en donde se priorice la protección y la promoción de sus derechos a partir del buen trato, la no violencia y la desnormalización de la vulneración de derechos que les afecta.	“Desde y aplicamos nosotros el enfoque derecho desde que ellas desde su conocimiento puedan empezar a implementar, por ejemplo, los distintos conocimientos, ya sean como el buen trato, la no violencia, vulneración de derechos, que es una vulneración de derechos que es la OPD.” (E.3)
		NNA como protagonistas		Alude a la importancia de pensar en este enfoque al intervenir con NNA vulnerados/as en sus derechos, donde la forma en que conciben el EDD busque entregar un protagonismo a los/as NNA, es por esto que la conceptualización el enfoque es esencial para la realización de la	“Una forma también de darles protagonismo. Porque ellos ebería son protagonistas de lo que está pasando y por algo están ahí, entonces no es llegar y que ingresen. Se emplea todo un discurso antes” (E.3)

				intervención con estos/as mismos/as, ya que el EDD corresponde al componente fundamental para realizar este quehacer profesional.	
		Aplicación de la CIDN		Alude que los/as NNA sean capaces de garantizar sus derechos mediante el conocimiento, todo esto respecto al cumplimiento o no cumplimiento de sus derechos.	“Con el enfoque de derecho tiene que ver con directamente, aplicar los preceptos básicos de la convención de los derechos del niño en todo NNA. Para que ellos puedan, de alguna manera se le puedan garantizar” (E.4)
		Enfoque que permite educar a las familias y a los barrios		Corresponde a la entrega de herramientas a los/as NNA y a sus familias, en donde se debe incorporar un lenguaje adecuado que permita entender el mensaje sobre la promoción y la protección de sus derechos.	“Trato de hacer lo que en mayor está a mi alcance entregando las herramientas necesarias, no sé haciendo flyer, pancartas cierto, trípticos con un lenguaje un poquito más bajo para que las familias lo puedan entender” (E.5)
		Estructura estatal y convenio internacional		Corresponde a la característica de permitir a los países que se adscriben el EDD, de avanzar en materia de protección respecto a la obligatoriedad de adscribirse a este enfoque, que se aplica tanto a la política y a la economía, que en otras palabras corresponde a que	“El enfoque de derecho, lo veo como, primero, como una estructura estatal, como un convenio también internacional que lleva a cabo, o sea, permite que los países eh... avancen en cuanto a situaciones de protección, en términos genéricos” (E.5)

				afecta a todo un país y a sus personas.	
		Sustento de la intervención		Comprende al EDD como principal sustento en la intervención con NNA, que otorga una estructura amplia de intervención que evita el accionar desde la rabia o el instinto.	“Para mí el enfoque de derechos es como un paradigma finalmente, el paradigma que sustenta cada acción que yo hago y que evita que yo accione desde la guata. Entonces, para mí el enfoque derecho tiene que ver con con algo que me estructura” (E.6)
		Enfoque que se incorpora a la praxis del Trabajador/a social		Hace referencia a las diversas concepciones que tienen los/as trabajadores/as sociales sobre un enfoque que orienta la intervención y trabajado de cada profesional; donde se consideran los derechos humanos como un eje central al momento de intervenir con las personas, en el caso específico de la OPD, el EDD y los derechos humanos son considerados en la intervención con los/as NNA y sus familias.	
	Presencia del EDD en el ejercicio profesional de los TS	Despeje de situaciones de vulneración de derechos	-Revisión de casos	Alude a trabajar los múltiples casos que llegan a las OPD, los cuales se deben analizar el nivel de vulneración y el tiempo en que ha sido vulnerado el/la NNA	“Poder definir una vía para poder resolver o poder detener esa situación de vulneración. Entonces, esa es una de las principales funciones.” (E.1)

			-Identificar qué derecho está siendo vulnerado		“En el cargo de trabajador social, eh, se espera que exista un despeje de las situaciones de vulneración, cierto, en términos de poder definir el nivel de vulneración. El tiempo en que se lleva afectando al niño, a la niña y también poder definir una vía para poder resolver o poder detener esa situación de vulneración.” (E.1)
		Judicialización del caso		Hace referencia a una de las tantas funciones que ejercen los/las trabajadores/as sociales dentro de las OPD. Cada caso de vulneración posee un contexto determinado, el cual debe ser diagnosticado para posteriormente realizar un trabajo eficaz y concreto, pero sucede que en diversas ocasiones las vulneraciones que se observan pueden sobrepasar el accionar de los profesionales en las OPD, por lo que se necesita de una ayuda judicial en estos casos	“La otra tiene que ver con poder generar un proceso judicial o no, dependiendo de la situación de vulneración para poder también restituir los derechos. No nos olvidemos que hay programas que funcionan básicamente con el ingreso y egreso que establece tribunales de familia y que a partir de eso se fundamenta el trabajo que hace la OPD, cachai”. (E.1)
		Restituir los derechos de los/as niños/as		Identificar las situaciones de vulneración que experimentan los/as NNA, realizando diversas acciones	“Poder también restituir los derechos.” (E.1)

				o prácticas con la finalidad de restituir y garantizar los derechos vulnerados, y si el caso de vulneración sobrepasa al accionar del profesional, lo más óptimo es derivarlo a un juzgado con el fin de buscar lo más óptimo y seguro para el/la NNA	
		Aplicar las técnicas propias del Trabajo Social	-Entrevista	Corresponde a las principales funciones de los/as trabajadores/as sociales dentro de las OPD, fundamentando el quehacer con NNA vulnerados en sus derechos	“Aplicar las técnicas propias del trabajo social entrevista” (E.1)
			-Visita domiciliaria		“Visita domiciliaria” (E.1)
			-Trabajo multidisciplinario		“e trabajo multidisciplinario o interdisciplinario” (E.1)
			-Redacción de informes		“redacción de informes, etcétera” (E.1)
			-Atención directa de situaciones de NNA y sus familias.		“Las principales funciones, por ejemplo, en la atención directa de caso y el despeje de estas situaciones” (E.2)
		Trabajo en redes – conectar con las redes	-Coordinación con los colegios, CESFAM y Dideco	Corresponde a diversas acciones que realizan los/as profesionales para conectar con las redes, con el fin de conseguir diversos convenios que faciliten la intervención con los/las NNA y sus familias	“Actualmente, en el área de gestión lo que yo hago es conectar las redes.” (E.3) “o tengo convenios con diferentes instituciones, colegios y entidades de la sociedad civil con con la OPD”. (E.3)

	Desarrollo de charlas	-Detección temprana de vulneraciones	Alude a la realización de charlas que involucran necesidades que se visualizan en la localidad	“Y la base, por ejemplo, es charla de detección temprana de vulneración” (E.3)
		-Charlas informativas sobre la OPD		“Charlas de informativas OPD.” (E.3)
		-Charlas sobre el EDD		“Charlas de enfoque de derechos.” (E.3)
		-Charla sobre la violencia en el pololeo		“Y vamos nosotros también cambiando de acuerdo con las necesidades que van ocurriendo a nivel local. Vulneración de derechos. Osea, violencia en el pololeo” (E.3)
		-Charla de autocuidado		“Nosotros implementamos también autocuidado, el autocuidado” (E.3)
		-Charla sobre la hipersexualización de los niños y niñas		“Una de las charlas que sea mucho con los niños y niñas más pequeño hacemos actualmente charlas de hipersexualización de niños y niñas.” (E.3)
		-Charla sobre los derechos de los NNA en contextos de pandemia		“y en contexto de pandemia tuvimos que adecuar todas las intervención y muy práctica y de estar constantemente fuera de la OPD” (E.3)

		Participación en el Consejo Consultivo	-Diagnóstico comunal	Corresponde a un espacio de participación y reflexión que poseen los/las trabajadores/as sociales con los/las NNA que son atendidos/as en la OPD, con el fin de lograr escucharlos/as para generar decisiones que contribuyan a mejorar la calidad y el desarrollo de los/las NNA	“Yo actualmente estoy trabajando con el Consejo Consultivo” (E.3) “todas las comunas de todas las comunas que tienen OPD tienen que tener un concejo de niños y niñas que puedan tener un poder jurídico dentro de la comuna” (E.3)
			-Construcción de la política local de infancia de la comuna		“ahora es trabajar en el diagnóstico comunal y la política local de infancia de la comuna. Para eso nosotros nos juntamos con OLN” (E.3)
			-Consultas ciudadanas		“que tengan una incidencia política y desde distintos programas de la comuna, trabajar para que este Consejo tenga como un puesto dentro de las actuales locales.” (E.3)
		Fortalecer las habilidades parentales y marentales de los adultos responsables		Corresponde a una función primordial por parte de los/as trabajadores/as sociales hacia los/as NNA y sus familias, ya que permite fortalecer habilidades que no han sido trabajados por los/as padres/madres y que son contenido nuevo para ellos/as, para poder realizar un diagnóstico participativo	“Mi trabajo consta en fortalecer las habilidades parentales y marentales de los adultos responsables ya” (E.5)

		Confeccionar un plan de intervención	-Habilidades comunicacionales	Diseñar un plan de intervención a partir de un diagnóstico que se desarrolla en un tiempo determinado a las familias	<p>“Básicamente lo que haces es un diagnóstico como o como te digo tiene x cantidad de meses para hacer un diagnóstico y luego de ese diagnóstico haces un plan de intervención” (E.5)</p> <p>“tú como profesional que tienes manejo en habilidades parental, en proceso comunicacionales cierto” (E.5)</p>
			-Prevención de consumo de sustancias y promover consumo responsable		<p>“En terapia con familia, en prevención en ciertas caracté... en cierto ítem como droga, abuso, consumo de droga, x temas tú lo vas trabajando para fortalecerlos a ellos” (E.5)</p>
			-Psicoeducar a la población		<p>“En función de tu trabajo, fortaleces esas habilidades, fortalezas la comunicación entre los miembros de la familia, fortaleces cierto, el conjunto familiar” (E.5)</p>
			-Confrontación de las familias a los/as Trabajadores/as sociales		<p>“Pero si decirles que tienes la teoría que tienes todas las ganas, que tienes tú las herramienta y que estas herramientas se las quieres entregar a ellos ya, porque lo que tú ves en ellos es que son un grupo fuerte pero hay que fortalecer” (E.5)</p>



			-La intervención implica frustración en los/as Trabajadores/as sociales		“Obviamente este un trabajo que tienes tiene que tener una tolerancia a la frustración muy grande” (E.5)
			-Utilización de los Tribunales de familia como espacio coercitivo con las familias		“Y dentro del individualismo, dentro de los conceptos, cierto y a nivel personal, si la persona no quiere ser ayudado, tu no puede obligarlo tampoco ya, pero no obstante, también, como profesionales, contamos con eh esta identidad que es bien potente, que es tribunal de familia que se les obliga entre comillas, y es de carácter obligatorio ya” (E.5)
			-Hacer partícipe al usuario de la intervención		“Siempre trato de hacerlos partícipes. Y esa es la idea. Hacer partícipe al usuario, a la familia, de lo que estamos haciendo, porque este es un discurso que yo siempre digo” (E.5)
			-Enviar informes a tribunales de familia e ingresar información a Senainfo		“Esta pega en la OPD es noventa por ciento de ellos y diez por ciento mío y yo soy super franco, yo les digo a mi, mientras que yo informa al tribunal yo cumplí con mi trabajo.” (E.5)

			-Asistencia a reuniones del equipo profesional		“Mi trabajo es hacer que nunca mas vuelvan a la OPD, nunca mas verlos. Porque si vuelven yo lo hice mal.” (E.5)
		Entregar herramientas a las personas	-Habilidades.	En primer lugar se debe diagnosticar a la familia, observando cuales son las fortalezas y las debilidades que poseen, mediante este conocimiento se deben generar recursos los cuales serán entregados a las familias en la intervención, a través de procesos de enseñanza y espacios de participación	“Entonces la idea cierto y uno los roles fundamentales como trabajador social es la entrega de herramientas” (E.5)
			-Encontrar y fortalecer los recursos de las personas.		“la entrega de habilidades y encontrar sobre todo encontrar las habilidades, los recursos de las persona y fortalecerlas.” (E.5)
		Reuniones vía zoom con las familias.		Atención de las familias pertenecientes a la OPD, debido al contexto de pandemia, las reuniones y entrevistas se realizan vía zoom en un tiempo determinado	“Principales funciones eh... Bueno, primero es de contacto, se hacen visitas domiciliarias, citaciones, entrevistas a las familias del adulto responsable, coordinación con las redes y ya sea vía mail o reuniones por zoom debido al contexto actual” (E.6)
		Coordinación con carabineros	-Órdenes de búsqueda de niños y niñas	Alude al trabajo colaborativo con Carabineros de Chile, más si se trata de una orden de búsqueda	“Entonces también coordinamos hartito con Carabineros” (E.6)  “las distintas o las eber búsqueda o los retiros de los niños cuando están.” (E.6)

			-Medidas de protección		“Se levantan medidas proteccionales” (E.6)
	Multifuncionalidad en cargos de jefatura		-Cumplimiento de los objetivos del proyecto SENAME y OPD	Diversas funciones que poseen los/las profesionales a cargo de la jefatura de la OPD	“yo estoy, como les dije, encargada del área proteccional, mi principal función es velar por el cumplimiento de los objetivos del proyecto de SENAME, OPD” (E.7)
			-Consultar a las redes sobre situaciones del NNA		“principalmente estoy encargada, como de dar respuesta a las redes de consulta o de orientación respecto a situaciones de vulneración” (E.7)
			-Seguimiento y abordaje de casos de vulneración de derechos.		“como también una de mis funciones es darle seguimiento o abordaje a los casos de vulneración” (E.7)
	Despeje de vulneración del/a NNA		-Identificar la gravedad de la violencia y el tipo de vulneración	Corresponde al primer mes de despeje, que luego pasa a ser un proceso de intervención y las derivaciones pertinentes, para finalizar con el proceso de seguimiento.	“La primera parte, tu dices esta niña está ahí, por negligencia y episodios de violencia. ¿Cómo lo resolvemos? Vemos qué tan grave es la violencia la violencia, es grave, leve o moderada? No, la violencia es leve porque en algún aspecto la mamá acertó al tratar de normal o educarla.” (E.1)
	Derivación		-Abrir medida de protección e informal al tribunal	Principal función que deben ejercer los/as trabajadores/as sociales, que alude a la	“Ahora. Si la vulneración de derechos es de tipo grave, hay que abrir una medida de protección e

				presencia del enfoque de redes en la intervención con NNA vulnerados/as en sus derechos, ya que para derivar los casos se debe tener un contacto previo con otras instituciones	informar al tribunal y que el tribunal también se haga parte en términos de las propuestas que uno pueda hacer.” (E.1)
		Seguimiento	- Ver que las familias logren una adherencia inicial.	Proceso que realiza el/la trabajador/a social para medir el nivel de adherencia de la intervención por parte de las familias de los/as NNA.	“Y seguimiento, es decir, una vez que yo logro la derivación, efectivamente, ver que las familias por lo menos logre una adherencia inicial.” (E.1)
		Empoderar a los/as NNA		Rol de los/as trabajadores/as sociales de ser garantes de derechos, por lo cual, se busca empoderar a los/as NNA a través del EDD, en cualquier espacio o área	“Por ejemplo, yo trabajo de lunes a jueves, pero yo todos los días estoy pensando en un niño y una niña con un enfoque de derechos, como una forma de empoderarlos y yo ser una” garante.” (E.3)
		Actividades de promoción y prevención de derecho de los/as NNA	-Charlas preventivas sobre consumo de droga	Aplicación del EDD a través de diversas actividades para los/as NNA.	“Sobre todo deberían de derechos, eh, de los/as NNA ya, hacen charlas preventivas o actividades que van a prevenir, por ejemplo el consumo de drogas, o los malos tratos o el abuso sexual ya, que son temas que en el área ya más comunitaria.” (E.5)
			-Charlas preventivas sobre malos tratos		
			-Charlas preventivas sobre el abuso sexual		
			-Actividades preventivas		

		Actividades para el fortalecimiento del barrio seguro	-Taller de mejoramiento del barrio	Realización de diversas actividades e instancias, donde se busca entregar conocimientos respecto a diversas temáticas relevantes a la vulneración de derechos, con relación al núcleo familiar y a la vida cotidiana de los/as NNA, en donde se incentiva la unión y la participación del barrio a través de talleres.	“Pero sí me ha tocado participar en varias oportunidades en este fortalecimiento del barrio seguro (...) (E.6)
			-Juegos en plazas con un EDD		(...) se hacen encuentros en las plazas, juegos en las plazas con un enfoque de derecho.” (E.6)
		Atención a familias		Trabajo con familias de los/as NNA que han sido vulnerados/as en sus derechos, en donde se atienden más de 1.000 familias en el año, y trabajan solo 6 profesionales. A pesar de no dar abasto, los/as trabajadores/as sociales se involucran en los casos de todas formas, que conlleva a un proceso de derivación o de despeje.	“Nosotros hacemos algunas como con atención directa al niño, ya, no en todas porque no da tampoco para que nosotros lo hagamos con todas las familias, pero sí como en las que uno considera realmente necesario.” (E.7)
		Intervención con NNA	-Entrevistas	Constante y permanente trabajo en los casos, ya sea coordinando las	“De por si la OPD es ambulatoria y no interviene así como con la familia. Pero lo que sí podemos

			-Conversaciones informales	visitas domiciliarias como en la capacitación de nuevos profesionales de la OPD para que obtengan la perspectiva de trabajo, todo esto para generar instancias de producción de conocimiento en materia de la elaboración de un informe y la revisión de esta misma.	realizar son acciones concretas, como las entrevistas, conversaciones informales, juegos también en la casa, dibujo que realizamos también de repente con la psicóloga.” (E.8)
			-Juegos en la casa		
			-Dibujo		
		Rol administrativo	-Encargado de realizar inducción a nuevos profesionales	Alude al quehacer que debe realizar un trabajador desde las labores técnicas dentro de una OPD, es decir, labores que tienen que ver con la logística de la institución	Desde que llega un profesional nuevo o una profesional nuevo es como hacer proceso de inducción, es decir, explicar con qué mirada estamos trabajando, qué instrumentos son los que usábamos, cuáles son nuestras fichas, cómo hacemos las visitas, quiénes componen el equipo, etcétera. (E.1)
			-Revisión de los informes		También la revisión de los informes que se elaboran (...) (E.1)
		Rol de garante de derechos	-Garantizar que se cumplan condiciones mínimas de los NNA	Acreditar los derechos de los/as NNA a través de la promoción y protección	“Bueno, claramente los trabajadores sociales deberíamos ser un garante derechos, algo que quede como claro, independiente en donde nosotros estemos, estamos

					situados por niño. O sea, la pega del trabajador social siempre va a ser garantizar que se cumplan las condiciones mínimas para que los niños puedan estar bien”. (E.2)
			-Enfoque centrado en la integralidad familiar		“Yo soy bien partícipe de que si bien hay vulneraciones que no se pueden aceptar, hay otras vulneraciones que uno las perjudica. Por ejemplo, sacando a un niño de un grupo familiar, no estoy de acuerdo con la institucionalización de los niños ni con la judicialización.” (E.7)
		Rol de gestor de redes	-Conectar las redes locales	Alude a la tarea compleja por parte de los/as trabajadores/as sociales de generar lazos con múltiples organismos que permitan desarrollar una eficaz intervención	“Se derivan redes, se hace un llamado a redes también para ver qué ha pasado ya sea redes, colegios, hospitales. Y desde mi área de Trabajo Social eh mi rol más que nada es de redes. Mi rol, mi roles siempre conectar con las redes locales”. (E.3)
			-Derivar a colegios y hospitales		
		Rol interventivo	-Despeje a las situaciones cotidianas del NNA	La labor o quehacer de los/as trabajadores/as sociales debe ir orientada por una constante intervención para poder trabajar con las familias y los/as NNA, para poder generar un cambio en la vida	Muchas veces las entrevista que tenemos con los jóvenes y con los niños también, si llegan a la entrevista que tenemos con los papás, ellos llegan igual se les explica, cómo mira, estamos en esto, no

				cotidiana del núcleo familiar	te asustes, nosotros estamos a tus papás para poder despejar la situación de la familia y cómo vamos a hacer (...) (E.6)
			-Realizar psicoeducación a los/as NNA		“Vamos a tener una primera entrevista y lo vamos a derivar en un proceso intervención que esperamos que tenga una buena acogida. Entonces también tenemos que ser responsables dentro de eso y en ese enfoque también es evitar la sobre intervención en la sobre victimización. La victimización secundaria es súper importante, sucede eso si no lo es en un inicio, pero es parte también de nuestro quehacer.” (E.6)
			-Evitar la sobreintervención y sobrevictimización		
		Rol de resguardo de la perspectiva de género	-Respetar todos los derechos	Se complementa con diversas perspectivas que aportan a generar una intervención contextualizada en las necesidades de los/as NNA, como es el enfoque de género.	“Creo que le he dado a mi intervención, una perspectiva de género y de ebe como y de respeto de los derechos en general.” (E.7)



		Rol multidisciplinario	-Que conozcan y sepan aplicar el EDD	Acciones primordiales que realizan los/as trabajadores/as sociales en su ejercicio profesional en las OPD. Además, alude a la relevancia del EDD en el discurso de los/as entrevistados/as, porque permite reconocer al EDD como una estructura que se involucra en las diversas prácticas profesionales, que son reflexionadas por parte de estos/as últimos/as.	“Bueno, primero que nada es un profesional. Rol” (E.1)
					“Más que el rol tiene que conocer el enfoque de derechos” (E.1)
					“Por lo tanto, lo primero que conozcan el enfoque de derecho. Segundo, que lo puedan aplicar” (E.1)
			-Capacidad de realizar entrevistas		“que que sean capaces de realizar entrevistas” (E.1)
			-Conocer las situaciones de los/as NNA		“Conocer las situaciones de los niños y niñas, poder entenderla como cómo es la dinámica familiar” (E.1)
		-Desarrollar herramientas para poder describir a una familia	“Yo creo que eso es súper importante. Eh poder describir que tenga las herramientas mínimas para poder describir cómo funciona una familia y qué es lo que pasa en la familia” (E.1)		
			-Capacidad de trabajar en equipo		“Capacidad de trabajar en equipo” (E.1)
		Rol preventivo y promocional	-Promoción de derechos	Rol donde se debe identificar las vulneraciones que los/as afectan y se vayan generando	“Y también la OPD generar acciones de promoción y prevención” (E.1)

			-Realizar informes considerando la revisión de antecedentes	acciones que eviten y se anticipen a posibles situaciones que puedan vivir los/as NNA. Esto se justifica, con el objetivo de permitir un desarrollo personal óptimo y que sus derechos sean respetados, para que puedan desarrollarse de forma adecuada a los contextos en los que estamos situados actualmente.	“Entonces también poder llevar alguna iniciativas que tienen que ver con la promoción de los derechos, como la red de infancia comunal” (E.1)
			-Entrevistas y visitas domiciliarias		“Hacer informes, entrevista, visita domiciliaria, coordinación con instituciones eh, revisión de antecedentes” (E.1)
		Rol protector activo	-Observar el sistema familiar	Cualidad que poseen los/as trabajadores/as sociales para promover la defensa y el bienestar de las personas que conviven en la misma sociedad.	“Debe ser alguien que claramente la palabra es protector, proteja como esta cuestión de los derechos pero que sea alguien, que logre transmitir a la gente o que le logre transmitir como los adultos en el fondo. Qué tan importante o qué tan iguales son los niños con nosotros.” (E.8)
			-Proteger los derechos		“por lo general tiende a observar mucho el sistema familiar, a observar cómo está trabajando la familia como los NNA” (E.4)
					“debe ser alguien que claramente la palabra es protector” (E.8)
					“Proteja como esta cuestión de los derechos pero que sea alguien, que

					logre transmitir a la gente” (E.8)
			-Igualdad de derechos con los/as NNA		“Qué tan importante o qué tan iguales son los niños con nosotros” (E.8)
			-Levantar la voz por los/as NNA		“levantar la voz por ellos” (E.8)
			-Evitar la sobrevictimización		“es importante en nuestro rol también de ser responsables” (E.6)  “Entonces, ehh... nuestra intervención con los niños tiene que ser responsable, tiene que ser una e una intervención que sea transversal, transversal a todo el sistema judicial y a todo el sistema de redes.” (E.6)
		Rol de promotor de la participación ciudadana.	-Orientado por lo comunitario	Corresponde a incentivar la participación del/a NNA y la familia a partir de actividades comunitarias.	“Y es un enfoque también participativo, como desde lo comunitario” (E.6)
			-Fomentar la participación de los NNA		“desde que los invitamos a participar de juego de actividades que nosotros hacemos en el año ehh... del mes de la niñez, de de la Navidad. Bueno, diferentes cosas.” (E.6)
		Rol orientador	-Visibilizar la realidad	Labor que debe realizar cada profesional al intervenir, donde el rol que	“Cómo que el rol de no sé si la palabra educar no me gusta, pero sí

				debieran adquirir es de guiar a las familias y a los NNA para generar una intervención focalizada y orientada en producir un proceso de formación y aprendizaje en conjunto con el núcleo familiar,	como de orientar a las personas” (E.8) “Tratar de mostrar una realidad que no está visualizada” (E.8)		
			-Entregar herramientas a los/as padres/madres		“Entregar herramientas los papás, para que ellos también ejercer roles más protectores” (E.8)		
			-Ayudar desde la crianza positiva en el fondo		“Ayudar desde la crianza positiva en el fondo, entregar herramientas para que los papás puedan general crianza positiva para los niños” (E.8)		
	Principales facilitadores/obstaculizadores de la aplicación del EDD en las OPD	Trabajo en equipo	-Trabajo coordinado	Alude a la necesidad de desarrollar coordinaciones y el sentido de pertenencia, para que se pueda asegurar una buena intervención con NNA vulnerados/as en sus derechos	Yo creo que los facilitadores tienen que ver, están más bien relacionados con la inercia que pueda generar un equipo propio. Para poder alivianar el trabajo, es decir, que sí, que haya buena coordinación, que haya un buen ambiente laboral, que haya un clima grato. (E.1)		
			-Ambiente laboral y clima grato				
			-Equipo de trabajo consciente y proactivo				
		Capacitaciones	-Nuevas prácticas sobre el EDD			Instancias donde los/as trabajadores/as sociales realizan en conjunto al equipo de trabajo diversos cursos o talleres, con la finalidad de poder desarrollar una especialización sobre un tema en	“(…) cada cierto tiempo ofrecen capacitaciones y envían documentación acerca al enfoque derecho o nuevas prácticas o buenas prácticas sobre el enfoque derecho, en reuniones de equipo, a veces se
			-Reuniones de equipo				
			-Análisis de casos				

				específico y poseer mayor conocimiento y manejo de temáticas que son relevantes para la intervención con NNA vulnerados/as en sus derechos	hacen análisis de caso.” (E.2)
		Vocación profesional	-Empatizar con el/la otro/a mediante habilidades blandas	Hace referencia al compromiso y la motivación que poseen los/as profesionales dentro de la intervención con NNA vulnerados/as en sus derechos, aplicando en toda ocasión el EDD como principal enfoque a la hora de poder trabajar con los/as NNA	“(..)creo que es un tema de vocación profesional, porque cuando hablamos de enfoque de derecho yo lo puedo hacer en una charla y ya, pero es un tema”. (E.3)
			-Compromiso		“Yo pertenezco al programa externo de SENAME y yo soy de los profesionales que quieren dejarse de granito de arena para hacer el cambio. Creo que es la base que nos mueve a todos los trabajadores sociales y es lo que nosotros apelamos mucho la OPD, como no solamente con infancia, sino también como el empatizar con el otro, el lograr poder generar habilidades y herramientas blandas”. (E.8)
		Entrega de recursos	-Entrega de computadores	Alude a la entrega de beneficios y herramientas, las cuales facilitan el trabajo de los/as profesionales pertenecientes a las OPD	“(..) otro facilitador, cierto, es la entrega de los recursos que hoy en día necesitas para hacer tu trabajo, ya sea nose, desde lo más básico, desde
			-Acceso a transporte		

			-Ayuda municipal		un computador cierto, hasta un auto que te pueda llevar a aunque tú necesites ir para poder realizar tu proceso de intervención adecuado ya, entonces desde esa perspectiva ya, se toma eh, se toman estos facilitadores en función de tu trabajo como profesional y de las herramientas que tú vas a poder entregar para a los usuarios cuando tu vas a trabajar”. (E.5)
		Autocuidado	-Profesionales sanos	Corresponde a enfrentar el desgaste por parte de los/as trabajadores/as sociales al momento de intervenir con infancia vulnerada, por lo cual se debe considerar el autocuidado en los protocolos de acción, tanto de SENAME como de las OPD, para que se realice dentro de la intervención y no solamente una vez al año como señalan los/as entrevistados/as.	“El autocuidado también, creo que eso es súper importante para que, si tienes profesionales sanos, si tienes profesionales que se sientan cuidados en el entorno laboral, vas a tener profesionales que se la juegan por los casos” (E.6)
		Enfoque de integración	-Generar programas de integración	Se comprende a través de la integración de la familia del/a NNA en la intervención	“Entonces, creo que una forma de mejorar el enfoque de derecho, es generando programas que sean realmente integradores, que puedan contemplar a cada una de las

					familias que tenemos, como perfil, por lo menos la gran mayoría”. (E.6)
			-Seguimiento de casos		“Entonces, si no, no hacemos eso nosotros seguimos con seguimientos eternos de los casos. O sea, yo veo 200 casos, bacán, pero de esos 200 son 100 que son seguimiento del año de la pera, que todavía no ingresan en un programa, cachai”. (E.6)
			-Intervención de manera online		“(…)hoy día se pudo hacer intervenciones por zoom, con familias que nunca habían podido ser intervenidas porque no, ehh... no las pillabai en su casa nunca en ningún horario laboral de nadie, porque no se flexibilizai para realizar una videoconferencia? Ahora sí, ahora sí”. (E.6)
		Autonomía	-Autonomía con la familia	La capacidad de lograr realizar un trabajo independiente, el cual se interpela en la iniciativa de proponer ideas, planes de intervención y buscar soluciones a los problemas y conflictos.	“En esta OPD el mayor facilitadores es que una tiene mucha autonomía con la familia ya, la autonomía en la intervención es como plena”. (E.7)
			-Autonomía en la intervención		“Entonces, principalmente uno de los facilitadores es que uno tiene mucha autonomía en la intervención”. (E.7)

		Trabajo en red	-Promueve una intervención focalizada	Permite realizar una mejor intervención, ya que estas generan un conocimiento ampliado sobre las realidades que viven los/las NNA en sus espacios de desarrollo personal y social, además genera un trabajo más rápido y eficaz.	“El tema de las redes, yo les decía es un facilitador para poder realizar las intervenciones con los niños, la pega entre más conectadas, más rápido, logramos intervenir”. (E.8)
			-Coordinarse con los otros profesionales		“(…) yo creo que eso igual facilita mucho la intervención porque tengo profesionales que realmente se interesan por un caso y no porque se egrese ese caso, cachai?” (E.8)
		Diseño de la política pública en infancia	-Los proyectos no consideran la realidad comunal	Se visualiza que el diseño de las políticas públicas es muy estructurado y muy cerrado, lo que permite comprender esta situación como un obstaculizador para la aplicación de la EDD.	“Es exactamente lo mismo y eso implica que no considera la realidad comunal a la hora de hacer un proyecto.” (E.1)
			-Poca supervisión hacia los/as profesionales		“No hay un apoyo, tampoco se dan, tu veí que las supervisoras, van cada dos o tres, no sé, como cada dos meses van, creo. Y se entrevistaron con una persona y con la coordinadora.” (E.2)
			-Instancias de autocuidado autogestión		“(…) los autocuidado son autogestionado, con plata de nosotros, con la idea de nosotros que al final cada cierto tiempo tengo que hacerlo porque te lo piden y ahí es donde se pueden involucrar nuevos temas.” (E.2)



			-Falta de tiempo para atender casos		“El modelo de la OPD, eh tiene varias dificultades en términos de que la cantidad de casos que llega es super alta, es muchas son derivación hechas desde tribunales. Y el SENAME no se hace cargo de eso, el SENAME cuando te evalúa va y dice bueno, como como estamos en un programa cuadrado, que yo les pedí esto, que hagan esto y que las derivaciones sean perfecta”. (E.1)
			-Se deben realizar derivaciones perfectas sin recursos		
		Asistencialismo	-Denominación de visitadoras o asistentes sociales	Alude la mantención del asistencialismo en el ejercicio profesional en las OPD	“Todavía te llaman visitadores o asistentes. Entonces tú te das cuenta de que si van por esa corriente, ellos todavía normalizan ciertas malas prácticas. Por ejemplo, como ver al niño como un ente inferior.” (E.2)
			-Adultocentrismo		
		Falta de práctica del EDD	-Incumplimiento del EDD	Suele presentarse en los/as profesionales de diversas instituciones, donde el rol transformador que puede ejercer un/a profesional del Trabajo Social al momento de intervenir con un/a NNA vulnerado/a en sus derechos, se ve afectado por la falta de experiencia y de conocimientos sobre el EDD, por ende, no buscan soluciones o no	“Yo creo que es difícil el enfoque en Derecho, porque Sename aún no lo tiene. Lo ponen efectivamente en su lineamiento, lo solicita, pero en la práctica no, no encuentras apoyo tampoco en eso, ni siquiera capacitaciones y además evaluaciones en los profesionales para cierto tiempo”. (E.2)
			-Falta de capacitaciones y evaluaciones		

				realizan labores que son importantes para resguardar la integridad y los derechos de los/as NNA.	
		Conflicto con las redes	-Falta de apoyo municipal	Se comprende como otro obstaculizador por parte de los/as trabajadores/as sociales, ya que limita la intervención con los/as NNA vulnerados/as en sus derechos, retrasando los casos por años, causando que se preocupen de derivar los casos en vez de buscar soluciones, entre otras cosas, además genera un retraso en los casos, causando que estos casos queden archivados, esto permite dilucidar un grave problema generado por la falta de recursos que se les entrega a las OPD.	“Los recursos que se dan desde las instituciones. Por ejemplo, nosotros de la Municipalidad no tenemos casi ningún tipo de apoyo. Osea, no hay apoyo, no hay recursos”. (E.3)
			-Conflictos entre colegas		“Y bueno, yo desde mi área como trabajo con niño y niña, lo que a veces pasa es un poco de roces con los colegio. A veces los trabajadores sociales de los colegio no tienen la misma disposición ni están tan empoderados en lo que es un enfoque de derecho con niños y niñas”. (E.3)
			-Reunión con las redes una vez al mes		“Entonces después ese niño cuando ya es grande no quiere nada con el sistema y entonces uno le dice no se como, ya viene dañado, probablemente vaya a tener alguna conducta infractora cuando sea grande.” (E.6)
		Baja de adherencia en el tratamiento	-Adulto responsable ausente en el domicilio	Esto es un impedimento para realizar un trabajo y poder intervenir	“Un obstaculizador que podría ser desde el área de protección es el

			-Adultos responsables reclaman falta de atención	con las familias y los/as NNA pertenecientes a la OPD, ya que se busca dar las herramientas necesarias para solucionar o mejorar el problema de vulneración, pero si la familia no está interesada en este trabajo, no se puede hacer nada, ya que tampoco se debe obligar a la familia a participar.	hecho de la poca adherencia también que hay de los adultos responsable que hay un seguimiento constante, que la visita domiciliaria no está, uno va al hogar dos, tres veces no están”. (E.3)
			-Falta de conciencia sobre la vulneración de derechos		
			- No existe la obligación de entrevistar a los/as NNA		“Pero igual ebería existir como esta obligatoriedad de que la OPD o cada institución que trabaje con los niños se de la paja de entrevistarnos y conversar con ellos realmente, tu no podi estar definiendo la historia de alguien sin siquiera conversar con él y saber cómo se siente (...)” (E.8)
		Trabajo administrativo	-Los registros retrasan el proceso de intervención	Consiste en ordenar y organizar los casos pertenecientes a las OPD, hay que tener en cuenta que son demasiados los casos con los que se trabajan en la OPD, por lo que es un trabajo largo y cansador, es por esto que los/as trabajadores/as sociales en ocasiones deben quedarse en las oficinas realizando este tipo de trabajo, el cual se puede observar cuando ordenan las carpetas de cada	“Por otro lado, me pasa que es mucho, mucho que hacer administrativo es demasiado ehh... papeleo, demasiado papeleo, que hay que tener impreso no sé qué”. (E.6)

				familia, ya sea archivando los consentimientos de las actividades realizadas con las familias, planificando actividades, subiendo información de las familias en SENAINFO y articulando redes.	
--	--	--	--	--	--